

**INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS**  
 Periodo 01 de Julio 2020 al 30 de Setiembre 2020

N°	Operación, servicio o producto	Motivo de reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de absolución (días calendario)
			A favor del usuario	A favor de la empresa	
1	Créditos De Consumo	Transacciones No Procesadas / Mal Realizadas	13	56	22
		Inadecuada Atención Al Usuario	7	27	18
		Cobros Indevidos De Intereses, Comisiones, Gastos Y Tributos	2	18	12
2	Tarjeta De Crédito	Cobros Indevidos De Intereses, Comisiones, Gastos Y Tributos	12	42	11
		Operaciones No Reconocidas (Consumos, Disposiciones, Retiros, Cargos, Abonos Y Sobregiros Según Corresponda)	20	8	19
		Transacciones No Procesadas / Mal Realizadas	1	23	21
3	Crédito Hipotecario Para Vivienda	Transacciones No Procesadas / Mal Realizadas	12	35	23
		Inadecuada Atención Al Usuario	5	27	15
		Modificación Indevida De Las Tasas De Intereses, Comisiones, U Otras Condiciones Pactadas	11	18	17
4	Cuenta De Ahorro	Problemas Relacionados Con Los Cajeros Automáticos De Titularidad U Operados Por La Empresa ( No Dispenso Efectivo O Voucher, Retención De Tarjeta)	23	2	15
		Cobros Indevidos De Intereses, Comisiones, Gastos Y Tributos	9	11	12
		Inadecuada Atención Al Usuario	3	11	15
5	Tarjeta De Débito	Problemas Relacionados Con Los Cajeros Automáticos De Titularidad U Operados Por La Empresa ( No Dispenso Efectivo O Voucher, Retención De Tarjeta)	20	5	16
		Operaciones No Reconocidas (Consumos, Disposiciones, Retiros, Cargos, Abonos Y Sobregiros Según Corresponda)	10	5	29
		Problemas Relacionados Con Los Cajeros Automáticos De Otras Empresas ( No Dispenso Efectivo O Voucher, Retención De Tarjeta)	10	0	13
6	Cuenta De Ahorro Destinada Al Deposito De Remuneraciones	Problemas Relacionados Con Los Cajeros Automáticos De Otras Empresas ( No Dispenso Efectivo O Voucher, Retención De Tarjeta)	3	0	23
		Problemas Relacionados Con Los Cajeros Automáticos De Titularidad U Operados Por La Empresa ( No Dispenso Efectivo O Voucher, Retención De Tarjeta)	3	0	25
		Transacciones No Procesadas / Mal Realizadas	0	1	34
7	Cuenta Corriente	Transacciones No Procesadas / Mal Realizadas	1	2	10
		Problemas Relacionados Con Los Cajeros Automáticos De Titularidad U Operados Por La Empresa ( No Dispenso Efectivo O Voucher, Retención De Tarjeta)	2	0	7
		Cobros Indevidos De Intereses, Comisiones, Gastos Y Tributos	0	1	40
8	Cuenta Cts	Transacciones No Procesadas / Mal Realizadas	0	1	4
9	-	-	-	-	-
10	-	-	-	-	-
Total de reclamos atendido por la empresa					602
Total de operaciones del trimestre					316,443