

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
 Periodo 01 de Julio 2018 al 30 de Setiembre 2018

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	Tarjetas de Crédito	Cobros indebidos de Intereses, comisiones, gastos y tributos	16	102	14
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	16	49	18
		Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y saldos)	18	12	32
2	Crédito de Consumo	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	31	111	21
		Cobros indebidos de Intereses, comisiones, gastos y tributos	3	31	31
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	11	11	48
3	Tarjeta de Débito	Transacciones no procesadas / mal realizadas	13	36	17
		Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y saldos)	22	7	33
		Problemas relacionados con los cajeros automáticos de otras empresas	24	1	13
4	Depósitos de Ahorros	Cobros indebidos de Intereses, comisiones, gastos y tributos	2	23	17
		Problemas relacionados con los cajeros automáticos de otras empresas	20	1	28
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	5	14	16
5	Créditos Hipotecario para vivienda	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	8	22
		Inadecuada atención al usuario	2	1	14
		Cobros indebidos de Intereses, comisiones, gastos y tributos	0	2	8
6	Factoring y/o Descuentos	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	3	2	13
		Cobros indebidos de Intereses, comisiones, gastos y tributos	0	2	34
		Demora o incumplimiento en la devolución de documentos valorados/ títulos valores	0	1	20
7	Otras operaciones, servicios y/o productos	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	2	28
		Dificultades en el levantamiento de garantías	0	1	43
8	Cuenta CTS	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	2	12
9	Depósitos a Plazos	Problemas relacionados con los cajeros automáticos	1	0	32
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	18
10	Cuenta Corriente	Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y saldos)	1	0	22
		Problemas relacionados con los cajeros automáticos de otras empresas	1	0	37
Total de reclamos atendidos por la Empresa					855
Total de operaciones en el trimestre					376,052