

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
Período 01 al 30 de Setiembre 2024

N°	Operación, servicio o producto	Motivo de reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de absolución (días hábiles)
			A favor de la empresa	A favor del usuario	
1	Créditos de consumo	Transacciones no procesadas / mal realizadas	49	9	12
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	49	8	9
		Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	12	0	12
2	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Problemas relacionados con cajeros automáticos	0	13	8
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	10	0	10
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	7	2	11
3	Crédito hipotecario para vivienda	Transacciones no procesadas / mal realizadas	11	4	14
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	7	0	10
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	1	16
4	Tarjeta de crédito	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	6	0	11
		Operaciones no reconocidas con abono temporal	0	3	2
		Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	2	0	12
5	Atención al público	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	2	2	10
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	12
6	Cuenta a plazo	Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	0	8
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	0	14
7	Cuenta de ahorro sin tarjeta de débito	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	2	0	11
		Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	1	0	7
8	Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, iff, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	8
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	1	11
9	Cuenta CTS	Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	1	0	12
10	-	-	-	-	-
Total de reclamos atendidos por la empresa					289
Total de operaciones en el mes					143,845