

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
 Periodo 01 de Enero 2020 al 31 de Marzo 2020

N°	Operación, servicio o producto	Motivo de reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de absolución (días calendario)
			A favor de la empresa	A favor del usuario	
1	Crédito de Consumo	Transacciones no procesadas / mal realizadas	20	87	31
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	13	17	9
		Cobros indebidos de Intereses, comisiones, gastos y tributos	3	20	21
2	Tarjetas de Crédito	Cobros indebidos de Intereses, comisiones, gastos y tributos	7	49	13
		Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y saldos)	22	4	23
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	4	14	23
3	Depósitos de Ahorros	Cobros indebidos de Intereses, comisiones, gastos y tributos	6	20	20
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	15	20
		Problemas relacionados con los cajeros automáticos	10	1	13
4	Tarjeta de Débito	Cobros indebidos de Intereses, comisiones, gastos y tributos	8	11	24
		Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y saldos)	8	8	21
		Problemas relacionados con los cajeros automáticos	15	1	20
5	Créditos Hipotecario para vivienda	Transacciones no procesadas / mal realizadas	14	15	30
		Cobros indebidos de Intereses, comisiones, gastos y tributos	3	16	24
		Inadecuada atención al usuario	2	7	21
6	Cuenta Corriente	Problemas relacionados con los cajeros automáticos de otras empresas	1	1	21
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	20
7	Depósitos a Plazos	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	2	15
8	Cuenta CTS	Problemas relacionados con los cajeros automáticos	1	0	11
		Inadecuada atención al usuario	0	1	6
9	Cuenta de Ahorro Remunerada	Problemas relacionados con los cajeros automáticos de otras empresas	1	0	18
10	-	-	-	-	-
Total de reclamos atendidos por la Empresa					592
Total de operaciones en el trimestre					360,121