

**INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS**  
Periodo 01 de Julio al 30 de Setiembre 2022

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	Cuenta de ahorro	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	58	8	18
		Inadecuada atención al usuario	51	15	18
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)	18	28	31
2	Créditos de Consumo	Transacciones no procesadas / mal realizadas	45	5	20
		Inadecuada atención al usuario	35	8	22
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	20	11	18
3	Tarjeta de Crédito	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)	6	83	16
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	12	4	20
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	8	0	17
4	Crédito Hipotecario para vivienda	Inadecuada atención al usuario	20	4	26
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	19	1	25
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	11	2	19
5	Tarjeta de Débito	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)	0	11	20
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	8	2	18
		Problemas relacionados con los cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispense efectivo o voucher, retención de tarjeta)	0	6	22
6	Atención al Público	Inadecuada atención al usuario	13	0	14
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	7	3	23
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	5	1	34
7	Cuenta de ahorro destinada al depósito de remuneraciones	Problemas relacionados con los cajeros automáticos de otras empresas (no dispense efectivo o voucher, retención de tarjeta)	0	4	8
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)	0	4	12
		Problemas relacionados a cajeros corresponsales	1	0	36
8	Cuenta a Plazo	Inadecuada atención al usuario	2	0	18
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	8
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	1	0	23
9	Cuenta Corriente	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)	2	0	42
		Inadecuada atención al usuario	1	0	20
10	Transferencia de fondos (interbancarias o intrabancarias, entre diferentes localidades de una misma sucursal)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	20
<b>Total de reclamos atendidos por la Empresa</b>					<b>836</b>
<b>Total de operaciones en el trimestre</b>					<b>521,802</b>