

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS  
 Periodo 01 de Julio 2019 al 30 de Setiembre 2019

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	Crédito de Consumo	Transacciones no procesadas / mal realizadas	18	102	26
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	25	26	13
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	2	24	22
2	Tarjetas de Crédito	Cobros indebidos de Intereses, comisiones, gastos y tributos	13	79	15
		Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y saldos)	29	12	25
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	5	33	23
3	Tarjeta de Débito	Cobros indebidos de Intereses, comisiones, gastos y tributos	9	23	13
		Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y saldos)	14	15	25
		Problemas relacionados con los cajeros automáticos	23	3	16
4	Créditos Hipotecario para vivienda	Cobros indebidos de Intereses, comisiones, gastos y tributos	16	29	19
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	21	30	32
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	6	2	21
5	Depósitos de Ahorros	Cobros indebidos de Intereses, comisiones, gastos y tributos	2	13	17
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	10	25
		Problemas relacionados con los cajeros automáticos	9	1	14
6	Cuenta de Ahorro Remunerada	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	1	13
		Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y saldos)	2	0	7
		Problemas relacionados con los cajeros automáticos de otras empresas	1	0	11
7	Cuenta Corriente	Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y saldos)	1	0	16
		Problemas relacionados con los cajeros automáticos	1	0	14
8	Depósitos a Plazos	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	12
		Problemas relacionados con los cajeros automáticos	1	0	9
<b>Total de reclamos atendidos por la Empresa</b>					<b>863</b>
<b>Total de operaciones en el trimestre</b>					<b>408,299</b>