

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo 01 de Octubre 2019 al 31 de Diciembre 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	17	107	27
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	27	19	12
		Cobros indebidos de Intereses, comisiones, gastos y tributos	1	20	23
2	Tarjetas de Crédito	Cobros indebidos de Intereses, comisiones, gastos y tributos	12	61	15
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	5	29	21
		(consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y saldos)	29	2	18
3	Tarjeta de Débito	Transacciones no procesadas / mal realizadas	8	19	21
		Cobros indebidos de Intereses, comisiones, gastos y tributos	4	20	17
		Problemas relacionados con los cajeros automáticos de otras empresas	22	1	16
4	Créditos Hipotecario para vivienda	Transacciones no procesadas / mal realizadas	19	34	28
		Cobros indebidos de Intereses, comisiones, gastos y tributos	6	24	24
		Inadecuada atención al usuario	8	7	14
5	Depósitos de Ahorros	Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	21	19
		Cobros indebidos de Intereses, comisiones, gastos y tributos	11	12	19
		Problemas relacionados con los cajeros automáticos Propios	6	1	14
6	Cuenta Corriente	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	2	13
7	Depósitos de Ahorros	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	42
8	CTS	Inadecuada atención al usuario	0	1	2
9	-	-	-	-	-
10	-	-	-	-	-
Total de reclamos atendidos por la Empresa					796
Total de operaciones en el trimestre					397,075