

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS CLIENTES
Del 01 de julio al 30 de setiembre de 2020

Operación, Servicio o Producto	Motivo de Reclamo	Reclamos Absueltos		Tiempo Promedio de Atención
		A favor de la Empresa	A favor del Cliente	
Tarjeta de Crédito	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	7127	3574	12
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	2361	299	12
	Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	433	56	10
	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	3323	2053	28
	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	1624	7	7
	Reporte indebido en la Central de Riesgos	401	49	4
Dinero Electrónico	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	15	42	3
	Transacciones no procesadas / mal realizadas		168	2
	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1	13	3
	Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)		2	19
	Inadecuada atención al usuario	4	5827	6
	TOTAL RECLAMOS	15289	12090	13

NÚMERO TOTAL DE RECLAMOS	25,376
NÚMERO TOTAL DE OPERACIONES	9,080,400