

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS  
 Periodo 01 al 30 de Noviembre 2024

N°	Operación, servicio o producto	Motivo de reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de absolución (días hábiles)
			A favor de la empresa	A favor del usuario	
1	Créditos de consumo	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	38	14	7
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	38	7	9
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	12	1	10
2	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Transacciones no procesadas / mal realizadas	13	8	13
		Problemas relacionados con cajeros automáticos	0	20	7
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	8	4	14
3	Crédito hipotecario para vivienda	Transacciones no procesadas / mal realizadas	9	4	11
		Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	8	2	10
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	5	2	10
4	Tarjeta de crédito	Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	5	11
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	2	0	6
		Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	2	0	9
5	Atención al público	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	0	2	7
6	Cuenta a plazo	Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	1	0	12
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	15
7	Cuenta de ahorro sin tarjeta de débito	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	15
8	Factoring y/o descuento	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	15
9	-	-	-	-	-
10	-	-	-	-	-
<b>Total de reclamos atendidos por la empresa</b>					<b>276</b>
<b>Total de operaciones en el mes</b>					<b>149,922</b>