

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
Período 01 al 31 de Diciembre 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	39	10	10
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	35	3	13
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	11	1	10
2	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Problemas relacionados con cajeros automáticos	0	14	9
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	10	3	12
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	6	4	12
3	Crédito hipotecario para vivienda	Transacciones no procesadas / mal realizadas	10	4	13
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	5	1	10
		Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	4	0	12
4	Tarjeta de crédito	Transacciones no procesadas / mal realizadas	4	5	13
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	4	0	7
		Operaciones no reconocidas con abono temporal	0	3	5
5	Cuenta corriente	Problemas relacionados con cajeros automáticos	0	1	8
6	Atención al público	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	12
7	Cuenta de ahorro sin tarjeta de débito	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	13
8	Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, itf, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	13
9	Cuenta a plazo	Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	0	1	15
10	-	-	-	-	-
Total de reclamos atendidos por la empresa					253
Total de operaciones en el mes					159,307