

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
Período 01 al 31 de Enero 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	Transacciones no procesadas / mal realizadas	25	10	14
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	20	6	11
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	18	5	13
2	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Problemas relacionados con cajeros automáticos	0	19	11
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	9	4	9
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	7	6	16
3	Crédito hipotecario para vivienda	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	11	3	13
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	5	3	12
		Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	1	2	15
4	Cuenta de ahorro sin tarjeta de débito	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	20	6	10
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1	0	15
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, if, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	13
5	Tarjeta de crédito	Operaciones no reconocidas con abono temporal	0	11	2
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	2	2	11
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	2	12
6	Atención al público	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	0	23
		Problemas relacionados a cajeros corresponsales	0	1	12
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, if, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	13
7	Cuenta a plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	14
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	12
8	Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, if, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	9
9	-	-	-	-	-
10	-	-	-	-	-
Total de reclamos atendidos por la empresa					306
Total de operaciones en el mes					135,684