

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS  
Período 01 al 31 de Enero 2025

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	58	18	7
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	64	9	12
		Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	15	3	11
2	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Problemas relacionados con cajeros automáticos	3	26	11
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	19	5	12
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	19	2	11
3	Crédito hipotecario para vivienda	Transacciones no procesadas / mal realizadas	11	4	12
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	9	0	11
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	5	4	12
4	Tarjeta de crédito	Transacciones no procesadas / mal realizadas	5	4	12
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	2	0	6
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	0	13
5	Atención al público	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	0	6
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	0	2	8
6	Cuenta a plazo	Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	2	1	9
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	15
7	Cuenta de ahorro sin tarjeta de débito	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	2	1	12
8	Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	7
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	14
9	Transferencias de fondos al extranjero	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	10
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ifi, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	12
10	Títulos valores (cheques, pagarés, entre otros)	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	2
Total de reclamos atendidos por la empresa					408
Total de operaciones en el mes					157,825