

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS  
 Periodo 01 al 29 de Febrero 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	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	28	9	12
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	14	6	13
		Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	10	3	15
2	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Transacciones no procesadas / mal realizadas	13	9	13
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	12	0	12
		Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	6	3	13
3	Cuenta de ahorro sin tarjeta de débito	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	42	16	11
4	Crédito hipotecario para vivienda	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	13	4	13
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	7	2	11
		Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	2	1	12
5	Tarjeta de crédito	Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	3	12
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	1	14
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	0	3	9
6	Atención al público	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	2	5	13
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	0	15
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1	0	11
7	Cuenta a plazo	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, itf, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	15
8	Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	15
9	-	-	-	-	-
10	-	-	-	-	-
Total de reclamos atendidos por la empresa					304
Total de operaciones en el mes					132,459