

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS  
Período 01 al 28 de Febrero 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	64	9	6
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	38	6	11
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	13	0	13
2	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, iff, entre otros cargos, según corresponda)	53	10	10
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	13	1	8
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	12	1	11
3	Crédito hipotecario para vivienda	Transacciones no procesadas / mal realizadas	14	2	12
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	10	1	11
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	7	0	11
4	Tarjeta de crédito	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	5	2	14
		Operaciones no reconocidas con abono temporal	0	5	2
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, iff, entre otros cargos, según corresponda)	2	0	9
5	Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	4	0	12
6	Atención al Público	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1	0	3
7	Cuenta corriente	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	1	0	4
8	Cuenta de ahorro sin tarjeta de débito	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	10
9	Cuenta CTS	Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	1	0	12
10	Cuenta a plazo	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	13
Total de reclamos atendidos por la empresa					364
Total de operaciones en el mes					152,615