

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
Período 01 de Abril al 30 de Junio 2023

N°	Operación, servicio o producto	Motivo de reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de absolución (días calendario)
			A favor de la empresa	A favor del usuario	
1	Cuenta de ahorro	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuentas, otros)	72	18	23
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)	14	53	23
		Problemas relacionados con los cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispense efectivo o voucher, retención de tarjeta)	5	43	19
2	Créditos de consumo	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuentas, otros)	99	9	22
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	53	5	21
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	45	10	19
3	Crédito hipotecario para vivienda	Transacciones no procesadas / mal realizadas	25	4	20
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	27	1	19
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	15	3	22
4	Tarjeta de crédito	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)	4	20	21
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuentas, otros)	13	1	23
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	10	1	23
5	Tarjeta de débito	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)	1	16	21
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	6	5	22
		Problemas relacionados con los cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispense efectivo o voucher, retención de tarjeta)	1	9	20
6	Atención al público	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	4	3	21
		Inadecuada atención al usuario	6	1	23
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	0	14
7	Cuenta de ahorro destinada al depósito de remuneraciones	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)	1	5	20
		Problemas relacionados con los cajeros automáticos de otras empresas (no dispense efectivo o voucher, retención de tarjeta)	1	1	17
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	1	1	21
8	Cuenta a plazo	Inadecuada atención al usuario	3	0	22
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	1	27
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuentas, otros)	1	1	24
9	Cuenta CTS	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	1	22
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	22
10	Títulos valores (cheques, pagares, entre otros)	Inadecuada atención al usuario	0	1	21
Total de reclamos atendidos por la empresa					979
Total de operaciones en el trimestre					466,578