

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
 Periodo 01 al 31 de Marzo 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	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	43	4	10
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	25	9	11
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	23	6	14
2	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Transacciones no procesadas / mal realizadas	12	3	13
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	4	8	11
		Problemas relacionados con cajeros automáticos	0	8	11
3	Crédito hipotecario para vivienda	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	9	5	11
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	8	4	12
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	3	2	12
4	Tarjeta de crédito	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	0	4	9
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	2	14
		Reporte indebido en la central de riesgos	3	0	12
5	Atención al público	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	1	11
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	1	13
		Reporte indebido en la central de riesgos	0	1	11
6	Cuenta a plazo	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	8
7	Servicios varios (cambios, cobranzas, pagos judiciales, pago de planillas, entre otros similares)	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	1	0	10
8	Cuenta de ahorro sin tarjeta de débito	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	1	0	11
9	Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Problemas relacionados con la página web de la empresa	0	1	11
10	Cuenta corriente	Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	0	1	14
Total de reclamos atendidos por la empresa					275
Total de operaciones en el mes					140,935