

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
Periodo 01 al 31 de Marzo 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	70	8	7
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	59	12	13
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	16	2	11
2	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, itf, entre otros cargos, según corresponda)	37	1	10
		Problemas relacionados con cajeros automáticos	1	24	10
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	18	7	13
3	Crédito hipotecario para vivienda	Transacciones no procesadas / mal realizadas	10	3	13
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	8	3	14
		Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	8	0	13
4	Tarjeta de crédito	Transacciones no procesadas / mal realizadas	10	0	14
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	4	0	12
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	2	1	18
5	Atención al Público	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	3	10
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	0	1	10
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	15
6	Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	0	8
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, itf, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	15
7	Cuenta a plazo	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, itf, entre otros cargos, según corresponda)	0	1	7
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	12
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	1	0	15
8	Cuenta de ahorro sin tarjeta de débito	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	9
9	Cuenta corriente	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	16
10	-	-	-	-	-
Total de reclamos atendidos por la empresa					425
Total de operaciones en el mes					163,154