

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
Periodo 01 al 30 de Abril 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	Transacciones no procesadas / mal realizadas	67	13	13
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	50	10	6
		Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	17	2	11
2	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, if, entre otros cargos, según corresponda)	51	7	12
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	14	8	13
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	11	0	10
3	Crédito hipotecario para vivienda	Transacciones no procesadas / mal realizadas	11	2	13
		Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	6	0	12
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	1	14
4	Tarjeta de crédito	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	7	0	11
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	2	11
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, if, entre otros cargos, según corresponda)	2	0	15
5	Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	6	0	13
6	Atención al público	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	4
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	0	1	5
		Difusión de información sin autorización del usuario	0	1	6
7	Cuenta corriente	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, if, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	15
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	0	15
8	Cuenta de ahorro sin tarjeta de débito	Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	1	0	3
9	-	-	-	-	-
10	-	-	-	-	-
Total de reclamos atendidos por la empresa					398
Total de operaciones en el mes					154,607