

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
Periodo 01 al 31 de Mayo 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	70	9	13
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	60	5	8
		Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	43	4	13
2	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Problemas relacionados con cajeros automáticos	3	66	13
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	28	6	18
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, if, entre otros cargos, según corresponda)	22	3	13
3	Crédito hipotecario para vivienda	Transacciones no procesadas / mal realizadas	12	3	15
		Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	9	1	13
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	4	1	13
4	Tarjeta de crédito	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	6	1	10
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	5	1	15
		Problemas referidos a programas de lealtad	2	0	15
5	Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	0	10
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	3	0	15
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, if, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	8
6	Cuenta corriente	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	4	0	16
7	Atención al público	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	0	3
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	0	1	4
8	Cuenta a plazo	Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	0	15
9	Cuenta de ahorro sin tarjeta de débito	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1	0	15
10	-	-	-	-	-
Total de reclamos atendidos por la empresa					510
Total de operaciones en el mes					157,759