

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS  
Periodo 01 al 30 de Junio 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	42	15	10
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	31	10	12
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	22	2	11
2	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Transacciones no procesadas / mal realizadas	16	4	11
		Problemas relacionados con cajeros automáticos	0	10	9
		Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	6	2	11
3	Crédito hipotecario para vivienda	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	10	0	10
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	7	2	15
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	3	2	13
4	Tarjeta de crédito	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, itf, entre otros cargos, según corresponda)	4	0	10
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	0	15
		Operaciones no reconocidas con abono temporal	0	2	2
5	Cuenta de ahorro sin tarjeta de débito	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	7	1	12
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	0	1	14
6	Atención al público	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	0	14
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	0	2	6
7	Cuenta a plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	0	12
8	Cuenta CTS	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	10
9	Cuenta corriente	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	0	1	15
10	-	-	-	-	-
Total de reclamos atendidos por la empresa					284
Total de operaciones en el mes					134,237