BANCO GNB

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo 01 al 30 de Junio 2025

			Reclamos absueltos		Tiempo promedio de absolución (días hábiles)
N°	Operación, servicio o producto	Motivo de reclamo	A favor de la empresa	A favor del usuario	
1	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Problemas relacionados con cajeros automáticos	0	124	14
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, itf, entre otros cargos, según corresponda)	28	1	12
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	24	2	11
2	Créditos de consumo	Transacciones no procesadas / mal realizadas	67	6	11
		Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	62	9	10
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	41	10	7
3	Crédito hipotecario para vivienda	Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	5	18	4
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	14	0	13
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	9	0	14
4	Tarjeta de crédito	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	9	0	9
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	1	13
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	0	10
5	Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	0	10
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	3	0	19
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	0	14
6	Cuenta a plazo	Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	1	0	6
		Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1	0	10
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	10
7	Atención al público	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	0	2	11
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	15
8	Transferencias de fondos al extranjero	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, itf, entre otros cargos, según corresponda)	2	0	13
9	-	-	-	-	-
10	-	-	-	-	-
Total de reclamos atendidos por la empresa					561
Total de operaciones en el mes					147,575