

**INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS**  
Período 01 al 31 de Agosto 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	41	13	9
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	38	8	11
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	14	0	13
2	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Transacciones no procesadas / mal realizadas	11	5	13
		Problemas relacionados con cajeros automáticos	0	12	7
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	7	0	10
3	Crédito hipotecario para vivienda	Transacciones no procesadas / mal realizadas	9	2	11
		Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	1	2	8
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, if, entre otros cargos, según corresponda)	3	0	12
4	Tarjeta de crédito	Transacciones no procesadas / mal realizadas	4	1	12
		Operaciones no reconocidas con abono temporal	0	2	1
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, if, entre otros cargos, según corresponda)	1	1	11
5	Atención al público	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	2	8
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	0	9
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, if, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	11
6	Cuenta de ahorro sin tarjeta de débito	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	6	0	6
7	Cuenta a plazo	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	1	0	10
		Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1	0	13
8	Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	Reporte indebido en la central de riesgos	1	0	3
9	Cuenta corriente	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	0	1	9
10	Títulos valores (cheques, pagarés, entre otros)	Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	1	0	14
Total de reclamos atendidos por la empresa					264
Total de operaciones en el mes					147,903