

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
 Periodo 01 al 31 de Octubre 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	55	17	10
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	51	10	13
		Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	12	3	11
2	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Problemas relacionados con cajeros automáticos	0	18	11
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	10	5	13
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	9	1	11
3	Crédito hipotecario para vivienda	Transacciones no procesadas / mal realizadas	9	3	13
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	6	1	14
		Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	2	1	14
4	Tarjeta de crédito	Transacciones no procesadas / mal realizadas	9	3	14
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	6	0	12
		Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	1	1	12
5	Cuenta de ahorro sin tarjeta de débito	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	2	0	12
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, itf, entre otros cargos, según corresponda)	0	1	15
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	15
6	Cuenta a plazo	Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	1	0	7
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	15
7	Cuenta corriente	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	1	0	6
8	Atención al público	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	11
9	-	-	-	-	-
10	-	-	-	-	-
Total de reclamos atendidos por la empresa					322
Total de operaciones en el mes					146,737