

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS  
Período 01 al 30 de Abril 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	43	9	9
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	30	13	12
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	20	7	13
2	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Transacciones no procesadas / mal realizadas	11	2	10
		Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	8	4	12
		Problemas relacionados con cajeros automáticos	3	8	10
3	Crédito hipotecario para vivienda	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	4	4	13
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	3	11
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, itf, entre otros cargos, según corresponda)	2	0	12
4	Tarjeta de crédito	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, itf, entre otros cargos, según corresponda)	3	2	11
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	2	12
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	3	0	13
5	Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	6
6	Títulos valores (cheques, pagarés, entre otros)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	6
7	Atención al público	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	0	1	6
8	Transferencias de fondos al extranjero	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	10
9	Cuenta a plazo	Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1	0	14
10	Cuenta corriente	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	14
Total de reclamos atendidos por la empresa					263
Total de operaciones en el mes					144,704