

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
Período 01 de Octubre al 31 de Diciembre 2023

N°	Operación, servicio o producto	Motivo de reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de absolución (días calendario)
			A favor de la empresa	A favor del usuario	
1	Créditos de consumo	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuentas, otros)	123	28	11
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	98	21	13
		Inadecuada atención al usuario	43	11	14
2	Cuenta de ahorro	Inadecuada atención al usuario	23	15	13
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)	13	21	12
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuentas, otros)	28	3	13
3	Crédito hipotecario para vivienda	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	10	9	14
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	11	4	12
		Inadecuada atención al usuario	5	8	13
4	Tarjeta de crédito	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)	2	19	11
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuentas, otros)	9	1	13
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	3	3	12
5	Tarjeta de débito	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)	2	10	10
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	8	1	13
		Problemas relacionados con los cajeros automáticos de otras empresas (no dispense efectivo o voucher, retención de tarjeta)	0	4	6
6	Atención al público	Inadecuada atención al usuario	6	1	11
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	3	2	12
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	2	12
7	Cuenta de ahorro destinada al depósito de remuneraciones	Problemas relacionados con los cajeros automáticos de otras empresas (no dispense efectivo o voucher, retención de tarjeta)	0	12	9
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)	0	2	10
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	0	1	15
8	Cuenta a plazo	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuentas, otros)	3	0	11
		Inadecuada atención al usuario	2	1	14
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	0	14
9	Transferencia de fondos(interbancarias o intrabancario,entre diferentes localidades de una misma sup	Transacciones no procesadas / mal realizadas	5	0	8
		Inadecuada atención al usuario	1	0	12
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	14
10	Servicio de recaudación	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuentas, otros)	1	0	12
Total de reclamos atendidos por la empresa					877
Total de operaciones en el trimestre					472,545