

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
Periodo 01 al 31 de Julio 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	57	10	10
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	49	11	12
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	19	2	10
2	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	8	12	15
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	9	4	12
		Problemas relacionados con cajeros automáticos	0	12	7
3	Crédito hipotecario para vivienda	Transacciones no procesadas / mal realizadas	6	1	10
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	5	0	11
		Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	2	2	12
4	Tarjeta de crédito	Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	3	2	10
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	3	15
		Operaciones no reconocidas con abono temporal	0	3	2
5	Atención al público	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	0	2	7
		Reporte indebido en la central de riesgos	1	0	6
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	8
6	Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	5	0	10
7	Cuenta de ahorro sin tarjeta de débito	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	3	1	6
8	Cuenta a plazo	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, if, entre otros cargos, según corresponda)	2	0	8
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	3
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	0	1	11
9	Títulos valores (cheques, pagarés, entre otros)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	13
10	-	-	-	-	-
Total de reclamos atendidos por la empresa					325
Total de operaciones en el mes					161,293