

# INFORMACIÓN DE RECLAMOS

Recibidos por los usuarios.

PERIODO: 01/02/2025 al 28/02/2025



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	Crédito hipotecario para vivienda	Resolución de contrato	2	14	86
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	3		4
		<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>14</b>	<b>45</b>
2	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Problemas relacionados con cajeros automáticos		3	7
		Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito	1	1	6
		Transacciones no procesadas / mal realizadas		2	2
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)		1	15
		Problemas relacionados con la página web de la empresa	1		9
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)		1	15
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>8</b>	<b>9</b>		
3	Crédito de consumo	Transacciones no procesadas / mal realizadas	2		6
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		6
		<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>6</b>
4	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Transacciones no procesadas / mal realizadas		1	1
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	1		8
		Otros motivos	1		8
		<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>6</b>
5	Cuenta a plazo	Transacciones no procesadas / mal realizadas		2	9
		<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>9</b>
6	Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2		6
		<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>6</b>
7	Atención al público	Transacciones no procesadas / mal realizadas		1	6
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas		1	7
		<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>6</b>
8	Servicios varios (cambios, cobranzas, pagos judiciales, pago de planillas, entre otros similares) distinto a los señalados en los códigos 27 y	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		9
		<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>9</b>
<b>TOTAL</b>			<b>15</b>	<b>26</b>	<b>-</b>

<b>TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL MES</b>	32
<b>TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN DEL TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS</b>	30 días
<b>TOTAL DE RECLAMOS PENDIENTES DE ATENCIÓN</b>	6
<b>TOTAL DE NÚMERO DE OPERACIONES EN EL MES</b>	95,978