

INFORMACIÓN DE RECLAMOS

Recibidos por los usuarios.

PERIODO: 01/09/2025 al 30/09/2025



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	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Otros motivos		3	9
		Difusión de información sin autorización del usuario	2		13
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1		15
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	1		9
		Total	4	3	12
2	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Problemas relacionados con cajeros automáticos	1	3	6
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal		1	14
		Total	1	4	10
3	Crédito de consumo	Entrega de billetes falsos	1		4
		Transacciones no procesadas / mal realizadas		1	7
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		15
		Otros motivos		1	13
		Total	2	2	10
4	Cuenta a plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2		11
		Otros motivos	1		8
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1		6
		Total	4	0	8
5	Atención al público	Otros motivos		1	9
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas		1	12
		Total	0	2	11
6	Transferencias de fondos (interbancarias o	Transacciones no procesadas / mal realizadas	2		10
		Total	2	0	10
7	Crédito hipotecario para vivienda	Resolución de contrato		1	1
		Total	0	1	1
8	Incendio	Rechazo en la atención del siniestro	1		8
		Total	1	0	8
9	Carta fianza / fianzas	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		15
		Total	1	0	15
TOTAL			15	12	-
TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL MES			22		
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN DEL TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS			10 días		
TOTAL DE RECLAMOS PENDIENTES DE ATENCIÓN			3		
TOTAL DE NÚMERO DE OPERACIONES EN EL MES			93,029		