



**INFORMACIÓN ESTADÍSTICA DE LOS RECLAMOS PRESENTADOS
POR LOS USUARIOS CORRESPONDIENTE A FEBRERO DE 2025**

OPERACIÓN, SERVICIO, PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ATENDIDOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN (*)
		A FAVOR DEL USUARIO	A FAVOR DE LA EMPRESA	
CUENTA DE AHORRO SIN TARJETA DE DÉBITO	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	0	1	10
	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	0	1	6
	OPERACIONES NO RECONOCIDAS SIN ABONO TEMPORAL	0	2	10
CUENTA A PLAZO	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	0	1	15
CUENTA CTS	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	0	1	10
CUENTA DE AHORRO CON TARJETA	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	2	0	13
CRÉDITO DE CONSUMO	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	1	0	15
	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	7	5	13
	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	1	2	14
	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	1	4	10
	PROBLEMAS RELACIONADOS A GARANTÍAS	1	5	15
	REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	1	2	5
	DEMORA EN LA RECTIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN REPORTADA EN LA CENTRAL DE RIESGOS	0	1	4
	FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS	0	1	4
	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1	2	14
	PROBLEMAS RELACIONADOS CON EL PAGO ANTICIPADO DEL CRÉDITO	0	1	8
CRÉDITOS A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	OPERACIONES NO RECONOCIDAS SIN ABONO TEMPORAL	0	2	7
	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	1	0	11
	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	0	4	5
	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	0	1	8
	DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	0	2	11
	PROBLEMAS RELACIONADOS CON EL PAGO ANTICIPADO DEL CRÉDITO	3	0	15
TOTAL		19	38	11
TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL MES				39
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES				369805

(*) Días hábiles