

ESTADÍSTICA DE RECLAMOS DEL MES DE JUNIO DE 2025

Código	Operación, Servicio o Producto	Código	Motivo Reclamo	A favor de la Empresa	A favor del Usuario	Tiempo Promedio de Absolución
97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	106	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito.	2	4	7
		2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.	4		12
		39	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio		1	14
29	Servicios varios (cambios, cobranzas, pagos judiciales, pago de planillas, entre otros similares) distinto a los señalados en los códigos 27 y 28.	20	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	2		13
		2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		15
11	Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	1	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2		15
3	Cuenta a plazo	2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		14
		19	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	1		15
9	Crédito de consumo	2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2		11
		6	Transacciones no procesadas / mal realizadas		1	15
4	Cuenta CTS	112	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1		2
1	Cuenta de ahorro sin tarjeta de débito	2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		15
NÚMERO TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS				17	6	11
NÚMERO DE RECLAMOS EN PROCESO DE ABSOLUCIÓN						10
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN						11
NÚMERO TOTAL DE OPERACIONES EN EL MES						199 502