

ESTADÍSTICA DE RECLAMOS - MARZO DE 2025

Código	Operación, Servicio o Producto	Código	Motivo Reclamo	A favor de la Empresa	A favor del Usuario	Tiempo Promedio de Absolución
3	Cuenta a plazo	2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.	2	1	15
		4	Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas.	1		9
		39	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1		9
97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.	3		10
		106	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito.		1	7
101	Giros	2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.	1		15
29	Servicios varios (cambios, cobranzas, pagos judiciales, pago de planillas, entre otros similares) distinto a los señalados en los códigos 27 y 28	34	Error en los datos del usuario registrado en la empresa.	1		15
11	Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.	1		15
1	Cuenta de ahorro sin tarjeta de débito	2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.		1	11
NÚMERO TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS				10	3	12
NÚMERO DE RECLAMOS EN PROCESO DE ABSOLUCION				3		
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION				12		
NÚMERO TOTAL DE OPERACIONES EN EL MES				196 232		