

INFORMACIÓN DE RECLAMOS ATENDIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: Del 01/01/23 al 31/03/23

Nº	Operación, servicio o producto	Motivo del reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de absolución
			A favor de la empresa	A favor del usuario	
1	Tarjeta de crédito	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)	697	208	4.15
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	409	66	2.62
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	393	40	1.82
		Otros motivos	510	154	2.23
2	Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	485	310	2.67
3	Tarjeta de débito	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)	231	112	5.59
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	30	52	4.85
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	39	13	1.81
		Otros motivos	19	23	0.28
4	Crédito de consumo	Transacciones no procesadas / mal realizadas	132	26	3.91
		Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	84	11	7.21
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	67	7	2.74
		Otros motivos	99	13	2.39
5	Banca - Seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)	109	47	4.60
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	109	5	2.55
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	65	8	3.64
6	Cuenta de ahorro	Transacciones no procesadas / mal realizadas	21	3	3.67
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	14	2	2.81
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	12	2	7.64
		Otros motivos	1		3.00
7	Creditos a pequeñas empresas y microempresas	Reporte indebido en la Central de Riesgos	13	1	2.50
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	7	1	4.38
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)	4		7.75
		Otros motivos	3		0.43
8	Otras operaciones, servicios y/o productos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR3)	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	19	3	2.68
		Otros motivos		2	1.00
9	Servicio de recaudaciones	Transacciones no procesadas / mal realizadas	16	3	2.79
10	Cuenta a plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	7		4.29
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)	6		10.17
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	3		3.33
		Otros motivos	3		3.00
11	Otros	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	2		5.00
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	1		1.00
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	2.50
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS			3,611	1,113	3.35

TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE:
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES:

4,710
5,203,243