

## INFORMACIÓN DE RECLAMOS ATENDIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: Del 01/10/22 al 31/12/22

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)	602	336	5.57
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	570	137	3.07
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	465	176	2.58
		Otros motivos	750	191	2.35
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	490	283	2.67
3	Crédito de consumo	Transacciones no procesadas / mal realizadas	203	50	4.28
		Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	105	38	9.66
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	72	12	3.55
		Otros motivos	117	19	6.23
4	Banca - Seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)	207	102	4.37
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	121	9	3.05
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	44	6	5.76
5	Tarjeta de débito	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)	112	80	7.03
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	48	26	2.54
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	40	33	3.23
		Otros motivos	25	26	5.69
6	Cuenta de ahorro	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	16	6	3.36
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	15	6	4.67
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	14		4.71
7	Creditos a pequeñas empresas y microempresas	Reporte indebido en la Central de Riesgos	14		4.57
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	11	3	5.71
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	7		6.57
		Otros motivos	3		7.00
8	Otras operaciones, servicios y/o productos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR3)	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	23		2.04
9	Servicio de recaudaciones	Transacciones no procesadas / mal realizadas	14	3	2.88
10	Cuenta a plazo	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)	3		18.00
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3		8.67
		Transacciones no procesadas / mal realizadas		1	10.00
11	Otros	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	3		7.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	2		5.00
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)	1		13.00
		Otros motivos		1	2.00
<b>TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS</b>			<b>4,100</b>	<b>1,544</b>	<b>3.85</b>

TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE:

5,537

TOTAL NUMERO DE OPERACIONES:

5,267,535