

INFORMACIÓN DE RECLAMOS ATENDIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: Del 01/07/23 al 30/09/23

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)	629	61	4.36
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	563	107	2.37
		Problemas referidos a programas de lealtad	188	65	2.57
		Otros motivos	370	73	3.44
2	Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	143	538	2.73
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	321	26	4.13
3	Crédito de consumo	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	83	23	4.27
		Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	62	2	4.03
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	47	7	3.24
		Otros motivos	95	20	4.90
4	Banca - Seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	110	14	3.63
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)	93	16	3.12
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	54	9	4.32
5	Tarjeta de débito	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)	65	3	4.84
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	33	16	2.51
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	35	11	3.54
		Otros motivos	13	12	6.00
6	Cuenta de ahorro	Transacciones no procesadas / mal realizadas	28	5	3.91
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	25	7	3.25
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	10		2.80
7	Creditos a pequeñas empresas y microempresas	Reporte indebido en la Central de Riesgos	10		3.80
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	9	1	6.40
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	4	1	7.00
		Otros motivos	8	2	7.60
8	Otras operaciones, servicios y/o productos	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	22	3	3.88
9	Cuenta a plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	9	1	6.00
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)	2		12.50
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2		2.50
10	Servicio de recaudaciones	Transacciones no procesadas / mal realizadas	5	2	3.00
11	Otros	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2		2.50
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		3.00
		Otros motivos	2		1.50
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS			3,043	1,025	3.45

TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE:

4,114

TOTAL NUMERO DE OPERACIONES:

5,140,938