

INFORMACIÓN DE RECLAMOS ATENDIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: Del 01/10/23 al 31/12/23

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)	567	37	5.54
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	318	98	3.33
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	327	38	1.98
		Otros motivos	380	130	3.26
2	Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	100	389	3.31
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	274	27	4.18
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		11.38
		Otros motivos	1		5.31
3	Crédito de consumo	Transacciones no procesadas / mal realizadas	97	20	5.13
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	45	6	7.56
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	41	6	4.36
		Otros motivos	58	10	7.57
4	Banca - Seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	69	6	3.24
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	58	12	4.45
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)	48	10	3.94
5	Tarjeta de débito	Transacciones no procesadas / mal realizadas	27	7	2.66
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	20	19	2.64
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)	68		6.28
		Otros motivos	21	8	4.73
6	Cuenta de ahorro	Transacciones no procesadas / mal realizadas	13	3	4.19
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	15	1	3.36
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	23	6	3.53
		Otros motivos	1		5.08
7	Otras operaciones, servicios y/o productos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR3)	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	19		3.31
8	Servicio de recaudaciones	Transacciones no procesadas / mal realizadas	14	4	5.09
9	Creditos a pequeñas empresas y microempresas	Reporte indebido en la Central de Riesgos	7		6.18
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	5		2.76
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)	1		20.28
		Otros motivos	1		15.19
10	Crédito hipotecario para vivienda	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		1.85
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	2		1.23
11	Otros	Transacciones no procesadas / mal realizadas	3		11.38
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2		3.25
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS			2,627	837	3.98

TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE:

3,464

TOTAL NUMERO DE OPERACIONES:

5,155,559