INFORMACIÓN DE RECLAMOS ATENDIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: Del 01/01/22 al 31/03/22

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)	1,323	3,823	4.37
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	4,482	338	1.51
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	2,117	579	4.14
		Otros motivos	787	91	6.02
2	Tarjeta de débito	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1,934	5,502	6.99
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1,567	2,784	3.57
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1,015	121	1.65
		Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito (retenida, no emitida, no entregada a tiempo, desactivada, bloqueada, anulada, suspendida, cancelada)	82	3	5.00
3	Cuenta de ahorro	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1,506	96	1.71
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	723	39	12.23
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	604	137	4.36
		Otros motivos	657	69	5.56
4	Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	2,736	215	4.03
5	Banca – Seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	306	852	3.38
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	234	74	7.00
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	124	88	5.83
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	35	21	3.68
6	Crédito de consumo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	703	44	6.88
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	170	12	6.50
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	86	22	12.81
		Otros motivos	249	28	5.12
7	Otras operaciones, servicios y/o productos	Problemas referidos a programas de lealtad	585	178	4.38
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	333	8	4.48
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	22	13	4.94
8	Cuenta corriente	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	95	66	2.44
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	122	20	3.88
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	66	3	13.04
		Otros motivos	101	18	6.57
9	Crédito hipotecario para vivienda	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	148	45	6.54
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	128	21	7.51
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	51	9	7.42
		Otros motivos	49	13	2.63
10	Servicio de recaudación	Transacciones no procesadas / mal realizadas	236	3	6.19
11	Otros	Transacciones no procesadas / mal realizadas	244	42	7.53
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	159	15	5.96
		Reporte indebido en la central de riesgos	15	4	6.84
		Otros motivos	49	7	8.61
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS			**23,843**	**15,403**	**4.58**

TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE: **39,123**

TOTAL NUMERO DE OPERACIONES: **103,221,554**