

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)	2,044	3,754	2.57
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	4,003	854	1.42
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	2,209	579	2.84
		Otros motivos	764	81	3.08
2	Tarjeta de débito	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	2,991	6,152	4.29
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1,764	2,257	2.64
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	633	103	1.47
		Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito (retenida, no emitida, no entregada a tiempo, desactivada, bloqueada, anulada, suspendida, cancelada)	145	11	2.96
3	Cuenta de ahorro	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1,680	175	1.67
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1,418	91	5.60
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	998	56	2.31
		Otros motivos	776	65	3.81
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	3,188	351	3.00
5	Crédito de consumo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	680	53	3.32
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	264	37	4.26
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	280	15	2.88
		Otros motivos	202	28	4.10
6	Banca – Seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	248	563	2.58
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	120	83	4.82
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	49	79	2.86
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	15	57	2.60
7	Otras operaciones, servicios y/o productos	Problemas referidos a programas de lealtad	605	102	2.61
		Problemas relacionados con la página web de la empresa	382	18	2.87
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	42	2	6.36
8	Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario, entre diferentes localidades de un misma supervisada)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	434	213	4.13
9	Cuenta corriente	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	184	36	4.65
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	69	89	3.70
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	93	17	8.04
		Otros motivos	114	23	5.52
10	Crédito hipotecario para vivienda	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	93	11	4.36
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	73	5	3.64
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	62	7	7.91
		Otros motivos	32	22	3.61
11	Otros	Transacciones no procesadas / mal realizadas	273	11	9.20
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	151	15	5.17
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	16	4	7.10
		Otros motivos	32	5	7.11
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS			27,126	16,024	3.13

TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE:

42,642

TOTAL NUMERO DE OPERACIONES:

115,931,207