

INFORMACIÓN DE RECLAMOS ATENDIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: Del 01/04/22 al 30/06/22

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)	1,553	5,131	2.87
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	3,820	719	1.63
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	2,058	519	4.08
		Otros motivos	771	78	5.81
2	Tarjeta de débito	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	2,287	4,630	4.78
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	2,062	3,221	3.55
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1,024	128	1.50
		Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito (retenida, no emitida, no entregada a tiempo, desactivada, bloqueada, anulada, suspendida, cancelada)	96	10	5.56
3	Cuenta de ahorro	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1,470	116	1.61
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	818	105	5.22
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	782	18	8.05
		Otros motivos	879	42	5.57
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	2,654	373	4.13
5	Crédito de consumo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	700	78	7.79
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	166	8	7.51
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	124	19	10.17
		Otros motivos	188	24	5.87
6	Banca – Seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	257	623	2.60
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	182	49	5.25
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	72	58	3.66
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	15	18	2.52
7	Otras operaciones, servicios y/o productos	Problemas referidos a programas de lealtad	529	131	4.78
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	259	3	3.71
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	12	8	7.15
8	Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario, entre diferentes localidades de un misma supervisada)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	266	339	3.84
9	Cuenta corriente	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	99	20	3.18
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	47	44	3.02
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	43	5	12.73
		Otros motivos	86	17	6.03
10	Crédito hipotecario para vivienda	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	132	15	7.56
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	58	12	9.14
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	49	3	8.65
		Otros motivos	33	17	4.30
11	Otros	Transacciones no procesadas / mal realizadas	303	14	7.05
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	160	13	6.71
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	19		10.53
		Otros motivos	34	6	7.73
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS			24,107	16,614	3.84

TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE:

40,287

TOTAL NUMERO DE OPERACIONES:

106,525,784