

**INFORMACIÓN DE RECLAMOS ATENDIDOS DE LOS USUARIOS**

Periodo: Del 01/07/22 al 30/09/22

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 débito	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	2,605	7,697	5.92
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	2,506	3,101	3.81
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	958	125	1.42
		Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito (retenida, no emitida, no entregada a tiempo, desactivada, bloqueada, anulada, suspendida, cancelada)	106	11	5.91
2	Tarjeta de crédito	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1,513	6,718	2.98
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	3,629	872	1.62
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	2,172	489	4.64
		Otros motivos	757	98	5.68
3	Cuenta de ahorro	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1,414	98	1.68
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	905	106	5.59
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	596	100	11.46
		Otros motivos	872	59	5.97
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	2,946	494	3.51
5	Crédito de consumo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	597	103	8.13
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	165	19	8.23
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	127	10	10.19
		Otros motivos	187	34	6.43
6	Otras operaciones, servicios y/o productos	Problemas referidos a programas de lealtad	698	154	4.87
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	347	10	3.41
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	27	2	8.59
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1		24.00
7	Banca – Seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	205	608	2.78
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	173	63	7.31
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	69	70	4.78
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	17	20	2.32
8	Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario, entre diferentes localidades de un misma supervisada)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	510	539	6.61
9	Cuenta corriente	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	129	24	2.85
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	73	42	2.90
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	52	12	5.63
		Otros motivos	102	17	8.82
10	Crédito hipotecario para vivienda	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	137	10	6.07
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	62	3	6.12
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	51	5	7.80
		Otros motivos	34	9	5.93
11	Otros	Transacciones no procesadas / mal realizadas	279	13	7.89
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	117	11	9.41
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	22	1	7.52
		Otros motivos	43	2	7.22
<b>TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS</b>			<b>25,203</b>	<b>21,749</b>	<b>4.32</b>

**TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE:**

**47,712**

**TOTAL NUMERO DE OPERACIONES:**

**113,537,798**