

INFORMACIÓN DE RECLAMOS ATENDIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: Del 01/10/22 al 31/12/22

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)	2,827	8,055	5.70
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	2,151	4,110	4.37
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	741	92	1.47
		Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito (retenida, no emitida, no entregada a tiempo, desactivada, bloqueada, anulada, suspendida, cancelada)	129	2	8.10
2	Tarjeta de crédito	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1,987	4,526	4.03
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	3,920	730	1.59
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	2,238	572	4.80
		Otros motivos	751	64	6.91
3	Cuenta de ahorro	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1,643	105	1.60
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1,242	111	10.01
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	780	74	5.08
		Otros motivos	922	44	7.24
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	3,309	354	3.45
5	Crédito de consumo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	780	114	8.54
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	217	20	8.16
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	155	16	8.54
		Otros motivos	198	33	7.48
6	Banca – Seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	209	750	2.31
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	147	63	5.68
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	76	66	3.42
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	30	32	4.65
7	Otras operaciones, servicios y/o productos	Problemas referidos a programas de lealtad	716	149	4.80
		Problemas relacionados con la página web de la empresa	304	17	3.12
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	21	1	10.14
8	Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario, entre diferentes localidades de un misma supervisada)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	535	421	6.25
9	Cuenta corriente	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	162	18	3.91
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	121	39	14.99
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	61	50	3.55
		Otros motivos	125	31	6.64
10	Crédito hipotecario para vivienda	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	143	19	6.70
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	69	4	7.97
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	43	6	9.84
		Otros motivos	34	25	3.81
11	Otros	Transacciones no procesadas / mal realizadas	289	12	8.16
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	161	13	7.18
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	23		13.35
		Otros motivos	53	4	6.25
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS			27,312	20,742	4.67

TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE:

47,467

TOTAL NUMERO DE OPERACIONES:

117,192,819