

**INFORMACIÓN DE RECLAMOS ATENDIDOS DE LOS USUARIOS**

Periodo: Del 01/04/23 al 30/06/23

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)	2,072	4,220	3.15
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	3,833	932	1.52
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1,576	573	2.86
		Otros motivos	944	131	3.36
2	Tarjeta de débito	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	2,676	6,111	4.13
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1,256	1,206	2.76
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	343	757	3.26
		Otros motivos	986	232	2.13
3	Cuenta de ahorro	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1,780	222	1.58
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1,859	110	7.77
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	872	53	3.04
		Otros motivos	851	108	4.00
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	3,055	391	3.17
5	Otras operaciones, servicios y/o productos	Problemas referidos a programas de lealtad	870	153	3.09
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	625	30	3.64
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	17	2	12.32
		Otros motivos	21	5	6.65
6	Crédito de consumo	Transacciones no procesadas / mal realizadas	453	80	4.18
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	392	64	8.52
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	241	64	4.45
		Otros motivos	326	66	3.98
7	Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario, entre diferentes localidades de un misma supervisada)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	946	371	3.25
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	6		12.33
8	Banca – Seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	311	348	2.70
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	138	71	5.26
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	56	55	3.05
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	14	34	2.29
9	Cuenta corriente	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	173	19	4.35
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	100	24	9.34
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	49	33	4.30
		Otros motivos	122	34	6.01
10	Crédito hipotecario para vivienda	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	108	23	4.75
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	61	5	4.48
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	29	7	7.72
		Otros motivos	43	21	4.23
11	Otros	Transacciones no procesadas / mal realizadas	325	20	8.01
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	173	12	5.12
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	30		3.63
		Otros motivos	57	8	7.54
<b>TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS</b>			<b>27,789</b>	<b>16,595</b>	<b>3.47</b>

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

**44,986**

**TOTAL NUMERO DE OPERACIONES:**

**125,576,742**