

INFORMACIÓN DE RECLAMOS ATENDIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: Del 01/10/23 al 31/12/23

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	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	5,399	1,301	2.51
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	2,802	3,037	5.08
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	580	581	4.26
		Otros motivos	770	158	5.85
2	Tarjeta de débito	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	2,489	3,886	6.98
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1,480	2,323	4.39
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	282	625	4.34
		Otros motivos	1,058	240	3.16
3	Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario, entre diferentes localidades de una misma supervisada)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	3,743	3,399	6.49
4	Cuenta de ahorro	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	2,093	260	12.50
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1,499	228	1.80
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	815	73	5.64
		Otros motivos	938	192	6.72
5	Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	3,360	578	5.87
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	847	90	5.81
6	Crédito de consumo	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	665	130	4.85
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	399	22	12.42
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	203	19	8.22
		Otros motivos	245	25	7.91
7	Otras operaciones, servicios y/o productos	Problemas referidos a programas de lealtad	1,065	227	5.12
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	85	1	17.47
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	17	9	5.58
		Otros motivos	17	5	7.27
8	Cuenta corriente	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	199	15	4.63
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	83	11	15.11
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	56	29	5.67
		Otros motivos	113	36	11.15
9	Banca – Seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	81	56	6.64
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	67	57	4.86
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	57	45	5.28
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	8	8	2.69
10	Crédito hipotecario para vivienda	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	114	16	8.18
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	80	24	4.88
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	60	5	9.63
		Otros motivos	33	7	7.35
11	Otros	Transacciones no procesadas / mal realizadas	272	7	10.70
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	160	21	8.52
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	19	7	8.12
		Otros motivos	61	6	11.55
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS			32,314	17,759	5.64

TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE:

50,080

TOTAL NUMERO DE OPERACIONES:

131,079,850