

INFORMACIÓN DE RECLAMOS ATENDIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: Del 01/07/23 al 30/09/23

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)	2,348	3,362	3.42
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	3,918	1,273	1.62
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1,471	610	3.96
		Otros motivos	880	152	3.86
2	Tarjeta de débito	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	2,128	5,421	4.68
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1,110	2,050	3.50
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	307	749	3.31
		Otros motivos	1,090	302	2.46
3	Cuenta de ahorro	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	2,007	187	11.01
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1,586	217	1.64
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	724	41	3.30
		Otros motivos	872	143	4.56
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	3,374	574	4.04
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	903	73	3.92
5	Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario, entre diferentes localidades de un misma supervisada)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	2,018	1,951	4.50
6	Crédito de consumo	Transacciones no procesadas / mal realizadas	458	94	4.20
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	445	43	7.52
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	244	22	7.24
		Otros motivos	265	50	4.65
7	Otras operaciones, servicios y/o productos	Problemas referidos a programas de lealtad	1,215	197	3.18
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	43	2	18.02
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	39	5	9.34
		Otros motivos	24	4	10.54
8	Banca – Seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	160	264	3.02
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	124	97	5.27
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	45	47	4.65
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	20	20	4.25
9	Cuenta corriente	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	214	35	7.41
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	74	23	12.23
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	47	43	4.86
		Otros motivos	115	33	9.34
10	Crédito hipotecario para vivienda	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	78	21	6.17
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	56	10	10.95
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	20	28	2.67
		Otros motivos	94	11	5.68
11	Otros	Transacciones no procesadas / mal realizadas	281	24	8.44
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	145	16	7.14
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	19	4	14.17
		Otros motivos	67	12	10.47
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS			29,028	18,210	4.14

TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE:

48,065

TOTAL NUMERO DE OPERACIONES:

131,230,844