

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)	628	141	4.23
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	681	46	1.85
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	347	87	2.69
		Otros motivos	450	70	3.10
2	Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	179	386	3.02
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	250	37	3.85
3	Crédito de consumo	Transacciones no procesadas / mal realizadas	96	20	4.63
		Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	82	9	4.01
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	45	10	4.31
		Otros motivos	124	23	5.79
4	Banca - Seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)	103	29	5.00
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	74	10	3.69
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	61	4	4.08
5	Tarjeta de débito	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)	115	13	4.48
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	37	27	4.34
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	46	14	2.05
		Otros motivos	17	12	5.93
6	Cuenta de ahorro	Transacciones no procesadas / mal realizadas	27	5	3.31
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	20		4.70
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	15	1	4.50
7	Creditos a pequeñas empresas y microempresas	Reporte indebido en la Central de Riesgos	10	1	2.55
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	6		5.17
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	3	3	7.67
		Otros motivos	4	1	5.40
8	Servicio de recaudaciones	Transacciones no procesadas / mal realizadas	16	2	3.44
9	Otras operaciones, servicios y/o productos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR3)	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	12	3	4.80
10	Cuenta a plazo	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	4		6.25
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	4		5.75
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	2		9.50
11	Otros	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	3		4.67
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	2		1.50
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	1		2.00
		Otros motivos	6		2.20
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS			3,470	954	3.43

TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE:

4,446

TOTAL NUMERO DE OPERACIONES:

5,103,402