

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
Periodo 01 de Octubre 2021 al 31 de Diciembre 2021

			Reclamos absueltos		Tiempo promedio de absolución (días calendario)
Nº	Operación, servicio o producto	Motivo de reclamo	A favor de la empresa	A favor del usuario	
1	Cuenta de ahorro	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)	15	78	22
		Inadecuada atención al usuario	64	19	11
		Cobros indebidos de Intereses, comisiones, gastos y tributos	63	16	16
2	Créditos de Consumo	Inadecuada atención al usuario	42	12	15
		Cobros indebidos de Intereses, comisiones, gastos y tributos	38	13	24
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	33	15	17
3	Tarjeta de Crédito	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)	5	85	22
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuentas, otros)	12	0	13
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	7	4	10
4	Crédito Hipotecario para vivienda	Cobros indebidos de Intereses, comisiones, gastos y tributos	16	8	85
		Inadecuada atención al usuario	17	4	21
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	10	6	39
5	Atención al Público	Inadecuada atención al usuario	26	6	10
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	5	3	19
		Cobros indebidos de Intereses, comisiones, gastos y tributos	2	0	6
6	Tarjeta de Débito	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)	4	15	19
		Cobros indebidos de Intereses, comisiones, gastos y tributos	6	4	16
		Problemas relacionados con los cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispense efectivo o voucher, retención de tarjeta)	1	7	15
7	Cuenta de ahorro destinada al deposito de remuneraciones	Problemas relacionados con los cajeros automáticos de otras empresas (no dispense efectivo o voucher, retención de tarjeta)	0	6	21
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)	1	3	18
		Problemas relacionados con los cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispense efectivo o voucher, retención de tarjeta)	0	4	14
8	Cuenta CTS	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)	1	0	58
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	4
9	Créditos corporativo a grandes empresas y a medianas empresas	Inadecuada atención al usuario	1	0	12
10	Transferencia de fondos al extranjero	Cobros indebidos de Intereses, comisiones, gastos y tributos	0	1	7
Total de reclamos atendidos por la Empresa					1,050
Total de operaciones en el trimestre					537,000