

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
 Periodo 01 de Enero 2022 al 31 de Marzo 2022

N°	Operación, servicio o producto	Motivo de reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de absolución (días calendario)
			A favor de la empresa	A favor del usuario	
1	Cuenta de ahorro	Inadecuada atención al usuario	52	17	14
		Cobros indebidos de Intereses, comisiones, gastos y tributos	52	9	13
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)	24	34	32
2	Créditos de Consumo	Inadecuada atención al usuario	48	14	15
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	41	9	16
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	24	18	12
3	Tarjeta de Crédito	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)	3	33	14
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuentas, otros)	19	1	8
		Cobros indebidos de Intereses, comisiones, gastos y tributos	14	4	24
4	Crédito Hipotecario para vivienda	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	21	2	15
		Inadecuada atención al usuario	13	7	11
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	4	3	15
5	Tarjeta de Débito	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)	3	9	22
		Problemas relacionados con los cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispense efectivo o voucher, retención de tarjeta)	2	6	7
		Problemas relacionados con los cajeros automáticos de otras empresas (no dispense efectivo o voucher, retención de tarjeta)	0	5	9
6	Atención al Público	Inadecuada atención al usuario	19	6	15
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	4	20
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	1	15
7	Cuenta de ahorro destinada al deposito de remuneraciones	Problemas relacionados con los cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispense efectivo o voucher, retención de tarjeta)	0	4	14
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros según corresponda)	0	3	10
		Cobros indebidos de Intereses, comisiones, gastos y tributos	1	0	7
8	Cuenta a Plazo	Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	0	26
		Inadecuada atención al usuario	1	0	7
9	Pago de Servicios	Inadecuada atención al usuario	1	0	5
10	Créditos corporativo a grandes empresas y a medianas empresas	Cobros indebidos de Intereses, comisiones, gastos y tributos	1	0	11
Total de reclamos atendidos por la Empresa					867
Total de operaciones en el trimestre					509,543