

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
 Período 01 de Abril 2022 al 30 de Junio 2022

N°	Operación, servicio o producto	Motivo de reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de absolución (días calendario)
			A favor del usuario	A favor de la empresa	
1	Cuenta De Ahorro	Cobros Indevidos De Intereses, Comisiones, Gastos Y Tributos	12	61	16
		Inadecuada Atención Al Usuario	8	50	13
		Operaciones No Reconocidas (Consumos, Disposiciones, Retiros, Cargos, Abonos Y Sobregiros Según Corresponda)	29	29	22
2	Créditos De Consumo	Inadecuada Atención Al Usuario	12	66	16
		Transacciones No Procesadas / Mal Realizadas	5	58	16
		Disconformidad Por Notificaciones Dirigidas A Terceras Personas	17	18	13
3	Tarjeta De Crédito	Operaciones No Reconocidas (Consumos, Disposiciones, Retiros, Cargos, Abonos Y Sobregiros Según Corresponda)	41	5	13
		Cobros Indevidos De Intereses, Comisiones, Gastos Y Tributos	4	22	18
		Inadecuada Atención Al Usuario	2	12	21
4	Crédito Hipotecario Para Vivienda	Inadecuada Atención Al Usuario	8	27	16
		Modificación Indevida De Las Tasas De Intereses, Comisiones, U Otras Condiciones Pactadas	0	22	17
		Cobros Indevidos De Intereses, Comisiones, Gastos Y Tributos	0	19	20
5	Tarjeta De Débito	Operaciones No Reconocidas (Consumos, Disposiciones, Retiros, Cargos, Abonos Y Sobregiros Según Corresponda)	13	4	19
		Cobros Indevidos De Intereses, Comisiones, Gastos Y Tributos	4	9	17
		Problemas Relacionados Con Los Cajeros Automáticos De Titularidad U Operados Por La Empresa (No Dispense Efectivo O Voucher, Retención De Tarjeta)	5	1	10
6	Atención Al Público	Inadecuada Atención Al Usuario	0	15	10
		Disconformidad Por Notificaciones Dirigidas A Terceras Personas	2	8	11
		Inadecuada O Insuficiente Información Sobre Operaciones, Productos Y Servicios	1	3	27
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)	4	0	11
		Operaciones No Reconocidas (Consumos, Disposiciones, Retiros, Cargos, Abonos Y Sobregiros Según Corresponda)	3	1	17
		Problemas Relacionados Con Los Cajeros Automáticos De Titularidad U Operados Por La Empresa (No Dispense Efectivo O Voucher, Retención De Tarjeta)	1	0	10
8	Cuenta A Plazo	Transacciones No Procesadas / Mal Realizadas	0	1	5
		Liquidaciones Erradas	0	1	14
		Inadecuada O Insuficiente Información Sobre Operaciones, Productos Y Servicios	1	0	14
9	Cuenta Cts	Transacciones No Procesadas / Mal Realizadas	0	1	7
10	Transferencia De Fondos(Interbancarias O Intrabancario,Entre Diferentes Localidades De Una Misma Sup	Transacciones No Procesadas / Mal Realizadas	0	1	22
Total de reclamos atendido por la empresa					957
Total de operaciones del trimestre					506,868