


ESTADÍSTICA DE RECLAMOS DEL TERCER TRIMESTRE – 2022

Operación, Servicio o Producto	Motivo Reclamo	A favor de la Empresa	A favor del Usuario	Tiempo Promedio de Absolución
Cuenta a plazo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	4	2	25
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	4		29
	Publicidad engañosa o información que induce al error	3		26
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	2		25
	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)		1	26
	Transacciones no procesadas / mal realizadas		1	29
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		28
Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	4	1	18
	Problemas relacionados con la página web de la empresa	1		26
Crédito de consumo	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	2	3	5
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1		13
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	3	1	27
	Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción por inadecuada información sobre condiciones de la modificación y/o procedimiento de reversión	3		23
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		16
	Demora o incumplimiento en la devolución de documentos valorados/ títulos valores	1		30
	Reporte indebido en la central de riesgos			8
	Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas		1	30

Operación, Servicio o Producto	Motivo Reclamo	A favor de la Empresa	A favor del Usuario	Tiempo Promedio de Absolución
	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)		1	29
 Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		29
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1		28
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1		30
Servicios varios (cambios, cobranzas, pago judiciales, pago de planillas, entre otros similares) distinto a los señalados en los códigos 27 y 28.	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		29
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1		30
Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito		1	1
Otras garantías (reales y personales)	Demora o incumplimiento en la devolución de documentos valorados/ títulos valores	1		28
TOTAL RECLAMOS ATENDIDOS		36	12	24
N° DE RECLAMOS EN PROCESO DE ABSOLUCION		7		
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION		24		
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE		389,025		