



## INFORMACIÓN ESTADÍSTICA DE LOS RECLAMOS PRESENTADOS POR LOS USUARIOS CORRESPONDIENTE AL II TRIMESTRE DE 2023

OPERACIÓN, SERVICIO, PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ATENDIDOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN (*)
		A FAVOR DEL USUARIO	A FAVOR DE LA EMPRESA	
CUENTA DE AHORRO	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	0	1	12
	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	2	0	15
	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	0	1	14
	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	1	2	13
	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO	1	0	11
CUENTA A PLAZPO	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	1	0	12
	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	2	1	11
CUENTA CTS	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	1	1	13
TARJETA DE DÉBITO	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	3	0	14
	PROBLEMAS RELACIONADOS CON CAJEROS AUTOMÁTICOS DE TITULARIDAD U OPERADOS POR LA MISMA EMPRESA	1	0	15
CRÉDITO DE CONSUMO	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	0	9	13
	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	0	6	12
	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	1	3	14
	PROBLEMAS RELACIONADOS A GARANTÍAS	0	2	15
	OPERACIONES NO RECONOCIDAS	0	2	13
	DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	4	1	10
	REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	1	4	9
	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO	2	0	13
ATENCIÓN AL PÚBLICO	REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	0	1	14
CRÉDITOS A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	1	2	12
	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	1	3	10
	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	0	2	12
	OPERACIONES NO RECONOCIDAS	1	2	13
	DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	3	5	12
	ENTREGA DE BILLETES FALSOS	0	1	6
	ERROR EN LOS DATOS DEL USUARIO REGISTRADO EN LA EMPRESA	0	1	15
	PROBLEMAS RELACIONADOS CON EL PAGO ANTICIPADO DEL CRÉDITO	0	1	13
<b>TOTAL</b>		<b>26</b>	<b>51</b>	<b>12</b>
<b>TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE</b>				<b>87</b>
<b>TOTAL NUMERO DE OPERACIONES</b>				<b>487863</b>

(\*) Días hábiles