



INFORMACIÓN ESTADÍSTICA DE LOS RECLAMOS PRESENTADOS POR LOS USUARIOS CORRESPONDIENTE AL III 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	3	15
	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	0	3	14
	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	4	3	13
	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	2	2	12
	ENTREGA DE BILLETES FALSOS	0	2	6
	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO	2	0	13
CUENTA A PLAZO	MODIFICACIÓN INDEBIDA DE LAS TASAS DE INTERESES, COMISIONES, U OTRAS CONDICIONES PACTADAS	0	1	15
	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO	0	1	15
CRÉDITO DE CONSUMO	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	0	7	14
	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	1	5	13
	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	1	8	13
	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	0	9	12
	OPERACIONES NO RECONOCIDAS	0	1	6
	DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	6	5	13
	REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	1	6	13
	DEMORA EN LA RECTIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN REPORTADA EN LA CENTRAL DE RIESGOS	0	1	15
	FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS.	0	1	15
	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO	1	5	14
	PROBLEMAS RELACIONADOS CON EL PAGO ANTICIPADO DEL CRÉDITO	0	2	15
	MODIFICACIONES CONTRACTUALES DEL CRÉDITO - OTROS MOTIVOS	1	0	13
ATENCIÓN AL PÚBLICO	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO	1	0	14
CRÉDITOS A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	0	7	14
	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	1	5	15
	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	0	2	14
	DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	2	5	14
	REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	0	14	10
	ENTREGA DE BILLETES FALSOS	0	1	9
	PROBLEMAS RELACIONADOS CON EL PAGO ANTICIPADO DEL CRÉDITO	0	1	14
GIROS	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO	1	1	13
TOTAL		24	101	13
TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE				114
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES				499736

(*) Días hábiles