



INFORMACIÓN ESTADÍSTICA DE LOS RECLAMOS PRESENTADOS POR LOS USUARIOS CORRESPONDIENTE A MARZO DE 2024

OPERACIÓN, SERVICIO, PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ATENDIDOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN (*)
		A FAVOR DEL USUARIO	A FAVOR DE LA EMPRESA	
CUENTA DE AHORRO	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	1	2	14
	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	2	0	9
	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	5	2	14
	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO	0	2	15
	OPERACIONES NO RECONOCIDAS SIN ABONO TEMPORAL	0	1	14
CUENTA A PLAZO	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	0	1	15
CUENTA DE AHORRO CON TARJETA DE DÉBITO	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	1	1	15
CRÉDITO DE CONSUMO	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	3	7	14
	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	4	3	14
	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	0	4	14
	PROBLEMAS RELACIONADOS A GARANTÍAS	0	1	15
	DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	5	2	15
	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO	0	1	15
SERVICIOS VARIOS	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	0	1	12
CRÉDITOS A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	0	3	14
	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	0	1	15
	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	0	1	14
	DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	3	7	14
	REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	0	1	11
ATENCIÓN AL PÚBLICO	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO	1	0	15
TOTAL		25	41	14
TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE				40
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES				235078

(*) Días hábiles