



INFORMACIÓN ESTADÍSTICA DE LOS RECLAMOS PRESENTADOS POR LOS USUARIOS CORRESPONDIENTE A ENERO 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	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	1	0	15
	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	0	1	15
	ENTREGA DE BILLETES FALSOS	0	1	15
	FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS	4	1	14
	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO	1	2	15
CUENTA A PLAZO	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	1	0	14
	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	1	0	14
CRÉDITO DE CONSUMO	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	0	3	15
	DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	0	3	14
	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO	1	0	15
	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	1	0	15
	REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	1	1	15
	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	4	5	14
PAGO DE SERVICIOS	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	0	1	14
CRÉDITOS A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	1	1	15
	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	0	3	14
	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	0	2	15
	REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	2	0	15
	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO	0	2	14
	PROBLEMAS RELACIONADOS CON EL PAGO ANTICIPADO DEL CRÉDITO	0	1	14
ATENCIÓN AL PÚBLICO	DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	0	1	15
	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO	2	0	14
TOTAL		20	28	15
TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE				57
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES				147270

(*) Días hábiles