



GESTIONADOS EN EL MES DE ENERO 2024

Periodo del 01/01/2024 al 31/01/2024

RECLAMOS ATENDIDOS CON MAYOR FRECUENCIA	OPERACION, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMOS	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE SU ABSOLUCIÓN
			A FAVOR DEL USUARIO	A FAVOR DE LA EMPRESA	
1	Crédito de consumo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	11
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	1	14
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	3	11
		Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	1	0	15
		Entrega de billetes falsos	1	0	13
2	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	12
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	1	13
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	2	9
		Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR3)	0	1	13
		Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	2	0	10
3	Atención al público	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	5	10
		Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR3)	0	1	12
4	Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	12
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	1	12
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	1	5
		Problemas relacionados con cajeros automáticos	2	0	10
5	Cuenta a plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	12
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	13
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	0	1	13
6	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Problemas relacionados con cajeros automáticos	1	0	6
		Entrega de billetes falsos	0	1	7
7	Servicios varios (cambios, cobranzas, pagos judiciales, pago de planillas, entre otros similares) distinto a los señalados en los códigos 27 y 28.	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	0	1	11
8	Cuenta de ahorro sin tarjeta de débito	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	1	15
TOTAL			11	24	11
TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE			35		
TOTAL NUMERO DE RECLAMOS EN TRÁMITE EN EL TRIMESTRE			21		
TOTAL NUMERO DE RECLAMOS GESTIONADOS EN EL TRIMESTRE			56		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			226094		