

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo del 01/03/2024 al 31/03/2024

N	Operación, servicio o producto	Motivos del Reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de absolución (en días calendario)
			A favor de la empresa	A favor del Usuario	
01	Cuenta de ahorro sin tarjeta de débito	Inadecuada o insuficiente informacion sobre operaciones, productos y servicios	3	0	5
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, itf, entre otros cargos)	1	2	4
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	1	3	3
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	4	0	2
		Operaciones no reconocidas con abono temporal	3	0	6
		Fallas del sistema informatico que dificultan operaciones y servicios	2	2	6
02	Cuenta a plazo	Operaciones no reconocidas con abono temporal	0	1	8
03	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, itf, entre otros cargos)	0	1	8
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	1	3	3
		Problemas presentados con la tarjeta de débito	2	0	5
		Operaciones no reconocidas con abono temporal	10	0	5
		Problemas relacionados con cajeros automaticos	3	9	10
		Problemas relacionados con cajeros automaticos	0	2	12
		Entrega de billetes falsos	1	0	4
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	6	1	7
04	Credito hipotecario para vivienda	Inadecuada o insuficiente informacion sobre operaciones, productos y servicios	1	2	8
		Modificaciones contractuales del credito-insatisfaccion por falta de entrega o demora en comunicaciones	1	0	10
05	Credito de consumo	Incumplimiento de clausulas de los contratos, polizas, condiciones y acuerdos	1	0	5
		Inadecuada o insuficiente informacion sobre operaciones, productos y servicios	1	0	4
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, itf, entre otros cargos)	4	4	7
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	1	0	1
		Operaciones no reconocidas con abono temporal	1	0	10
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	1	7
		Reporte indebido en la central de riesgos	1	0	5
06	Banca - seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	Inadecuada o insuficiente informacion sobre operaciones, productos y servicios	0	2	5
07	Transferencia de fondos (interbancarias o entre	Transacciones no procesadas/mal realizadas	1	0	6
		Fallas del sistema informatico que dificultan operaciones y servicios	1	0	2
08	Atención al público	Inadecuada atencion al usuario	7	0	4
09	Titulos valores (cheques, pagares, entre otros)	Transacciones no procesadas/mal realizadas	1	0	5
10	Servicio de recaudaciones	Transacciones no procesadas/mal realizadas	1	0	7
11	Pago de servicios	Transacciones no procesadas/mal realizadas	1	0	3
12	Servicios varios (cambios, cobranzas, pagos judiciales, pago de planillas, pago de similares)	Entrega de billetes falsos	1	0	3
13	Creditos a pequeñas empresas y microempresas	Incumplimiento de clausulas de los contratos, polizas, condiciones y acuerdos	6	0	11
		Inadecuada o insuficiente informacion sobre operaciones, productos y servicios	1	0	3
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, itf, entre otros cargos)	1	0	5
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	0	2	8
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	0	7
		Problemas relacionados con el pago anticipado del credito	2	0	2
TOTAL			73	35	6
TOTAL NRO. RECLAMOS RECIBIDOS EN EL					
TOTAL NRO. DE OPERACIONES					