

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Tercer Trimestre - 2023

Nº	OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS		TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS	TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN (días calendario)
			A favor de la empresa	A favor del usuario		
1	Cuenta a Plazo	Cobros Indevidos intereses, comisiones, gastos y tributos(tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponde)		1	1	23
2	Cuenta CTS	Modificación Indevida de las tasas de interes comisiones u otras condiciones pactadas	1		1	23
3	Crédito consumo	Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	1		1	6
		Cobros Indevidos intereses, comisiones, gastos y tributos(tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponde)	1		1	11
4	Servicios de recaudación	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1		1	21
5	Servicios Varios (cambios, cobranzas, pago judiciales, pagos de planillas, entre otros similares) distinto a los señalados en los códigos 27 y 28.	Error en la compra - venta de moneda extranjera y aplicación de tipo de cambio.		1	1	20
6	Atención al Público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecido por la empresa)	Incumplimiento del secreto bancario	1		1	6
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio.	1	1	2	21
7	Crédito a pequeñas empresas y microempresas	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1		1	21
TOTAL GENERAL			7	3	10	17
TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS REGISTRADOS EN EL TRIMESTRE						10
TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS EN TRÁMITE						0
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE						67029