INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS.
Período: DEL 01/07/2022 AL 30/09/2022
III TRIMESTRE

N°	Operación, servicio o producto [1]	Motivo de reclamo [2]	Reclamos absueltos [3]			Tiempo promedio de absolución [4]
			A favor del usuario	A favor de la empresa	Pendientes	(en días calendario)
1	1 - Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	3 - Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos,	1	0	0	10
2	2 - Cuenta corriente	2 - Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	0	22
3	3 - Cuenta a plazo	1 - Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	0	19
4	3 - Cuenta a plazo	2 - Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	3	0	18
5	3 - Cuenta a plazo	6 - Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	0	21
6	3 - Cuenta a plazo	18 - Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según cor	0	1	0	17
7	3 - Cuenta a plazo	39 - Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	2	0	19
8	4 - Cuenta CTS	30 - Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	2	0	0	24
9	6 - Tarjeta de débito	6 - Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	0	0	14
10	6 - Tarjeta de débito	15 - Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito (retenida, no emitida, no entregada a tiemp	2	0	0	29
11	6 - Tarjeta de débito	18 - Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según cor	4	2	0	28
12	6 - Tarjeta de débito	28 - Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no disper	6	0	0	20
13	6 - Tarjeta de débito	29 - Entrega de billetes falsos	1	0	0	18
14	6 - Tarjeta de débito	38 - Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo o voucher,	11	2	0	21
15	7 - Crédito hipotecario para vivienda	3 - Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos,	0	1	0	26
16	9 - Crédito de consumo	30 - Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	1	1	0	8
17	9 - Crédito de consumo	2 - Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	0	23
18	9 - Crédito de consumo	18 - Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según cor	0	1	0	18
19	9 - Crédito de consumo	22 - Reporte indebido en la central de riesgos	1	0	0	21
20	15 - Carta fianza / fianzas	2 - Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	0	19
21	26 - Inversiones (fondos mutuos, entre otros)	2 - Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	0	20
22	29 - Servicios varios (cambios, cobranzas, pago judiciales, pago de planillas,	6 - Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	0	20
23	29 - Servicios varios (cambios, cobranzas, pago judiciales, pago de planillas,	39 - Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	2	0	24
24	96 - Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofre	2 - Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	0	24
25	96 - Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofre	39 - Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	2	0	18
26	97 - Créditos a pequeñas empresas y microempresas	3 - Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos,	0	1	0	24
27	97 - Créditos a pequeñas empresas y microempresas	22 - Reporte indebido en la central de riesgos	0	3	0	16
28	97 - Créditos a pequeñas empresas y microempresas	29 - Entrega de billetes falsos	0	0	0	0
29	97 - Créditos a pequeñas empresas y microempresas	39 - Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	6	1	16
30	97 - Créditos a pequeñas empresas y microempresas	106 - Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	0	1	0	19
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			**71**			
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE			**337.268**			