INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS.
Período: DEL 01/10/2022 AL 31/12/2022
IV 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)	18 - Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corre	2	0	0	17
2	1 - Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	104 - Problemas relacionados a cajeros corresponsales	1	0	0	14
3	3 - Cuenta a plazo	2 - Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	0	0	0
4	3 - Cuenta a plazo	6 - Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	0	26
5	3 - Cuenta a plazo	8 - Resolución de contrato	0	0	1	0
6	3 - Cuenta a plazo	18 - Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corre	0	1	0	24
7	3 - Cuenta a plazo	104 - Problemas relacionados a cajeros corresponsales	1	0	0	14
8	4 - Cuenta CTS	2 - Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	0	16
9	4 - Cuenta CTS	39 - Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	1	0	19
10	6 - Tarjeta de débito	6 - Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	0	30
11	6 - Tarjeta de débito	15 - Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito (retenida, no emitida, no entregada a tiempo	0	0	0	0
12	6 - Tarjeta de débito	18 - Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corre	12	0	2	21
13	6 - Tarjeta de débito	28 - Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó	1	1	0	8
14	6 - Tarjeta de débito	38 - Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo o voucher, re	0	0	3	0
15	7 - Crédito hipotecario para vivienda	3 - Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, se	0	0	0	0
16	7 - Crédito hipotecario para vivienda	39 - Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	1	0	21
17	8 - Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	3 - Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, se	0	1	0	25
18	8 - Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	7 - Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	0	1	0	26
19	8 - Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	22 - Reporte indebido en la central de riesgos	0	2	2	27
20	8 - Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	39 - Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	3	0	21
21	8 - Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	106 - Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	0	2	0	10
22	9 - Crédito de consumo	22 - Reporte indebido en la central de riesgos	0	2	0	26
23	9 - Crédito de consumo	106 - Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	0	1	0	18
24	11 - Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario, entre diferente	6 - Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	0	9
25	96 - Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrec	20 - Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	3	0	2	16
26	96 - Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrec	21 - Publicidad engañosa o información que induce al error	0	1	0	14
27	96 - Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrec	39 - Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	1	4	25
28	97 - Créditos a pequeñas empresas y microempresas	1 - Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	0	14
29	97 - Créditos a pequeñas empresas y microempresas	2 - Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	0	58
30	97 - Créditos a pequeñas empresas y microempresas	21 - Publicidad engañosa o información que induce al error	0	1	0	7
31	97 - Créditos a pequeñas empresas y microempresas	29 - Entrega de billetes falsos	0	0	0	0
32	97 - Créditos a pequeñas empresas y microempresas	39 - Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	3	0	15
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			64			
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE			323.830			