INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS.
Período: DEL 01/04/2023 AL 30/06/2023
II 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)	2 - Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	0	1	0
2	1 - Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	6 - Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	0	0	0
3	1 - Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	18 - Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corres	2	4	0	19
4	1 - Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	28 - Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó	4	0	0	13
5	1 - Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	34 - Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1	0	0	10
6	1 - Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	39 - Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	1	0	10
7	4 - Cuenta CTS	6 - Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	0	10
8	4 - Cuenta CTS	105 - Problemas relacionados con la página web de la empresa	1	0	0	10
9	6 - Tarjeta de débito	18 - Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corres	2	2	1	10
10	6 - Tarjeta de débito	28 - Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó	0	0	3	0
11	6 - Tarjeta de débito	38 - Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo o voucher, re	11	3	1	15
12	7 - Crédito hipotecario para vivienda	2 - Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	0	10
13	7 - Crédito hipotecario para vivienda	3 - Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, se	1	0	0	12
14	7 - Crédito hipotecario para vivienda	39 - Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	1	0	13
15	8 - Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	2 - Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	0	0	0
16	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	2	4	0	9
17	8 - Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	13 - Problemas relacionados a garantías (entre otros: valuación, tasación y ejecución)	1	0	0	7
18	8 - Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	22 - Reporte indebido en la central de riesgos	2	1	0	10
19	8 - Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	29 - Entrega de billetes falsos	0	1	0	7
20	8 - Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	39 - Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	1	0	4
21	8 - Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	106 - Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	0	1	0	12
22	8 - Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	107 - Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción por falta de entrega o demora en las comuni	0	1	0	16
23	9 - Crédito de consumo	3 - Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, se	0	1	0	11
24	9 - Crédito de consumo	18 - Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corres	0	1	0	7
25	9 - Crédito de consumo	39 - Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	0	1	0
26	15 - Carta fianza / fianzas	29 - Entrega de billetes falsos	0	1	0	6
27	29 - Servicios varios (cambios, cobranzas, pago judiciales, pago de planillas, e	39 - Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	2	2	0	12
28	96 - Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrec	2 - Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	0	1	0
29	96 - Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrec	17 - Incumplimiento del secreto bancario	0	0	1	0
30	96 - Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrec	30 - Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	1	0	0	16
31	96 - Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrec	33 - Difusión de información sin autorización del usuario	0	1	0	5
32	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	2	15
33	97 - Créditos a pequeñas empresas y microempresas	10 - Liquidaciones erradas	1	0	0	28
34	97 - Créditos a pequeñas empresas y microempresas	106 - Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	2	1	0	13
35	97 - Créditos a pequeñas empresas y microempresas	107 - Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción por falta de entrega o demora en las comuni	0	1	0	13
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE				75		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE						299,573