INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS.
Período: DEL 01/07/2023 AL 30/09/2023
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	2 - Cuenta corriente	2 - Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	0	0
2	3 - Cuenta a plazo	2 - Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	0	1
3	3 - Cuenta a plazo	3 - Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, se	1	0	0	12
4	3 - Cuenta a plazo	18 - Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corres	0	1	0	7
5	4 - Cuenta CTS	105 - Problemas relacionados con la página web de la empresa	1	0	0	5
6	6 - Tarjeta de débito	2 - Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	0	4
7	6 - Tarjeta de débito	6 - Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	0	10
8	6 - Tarjeta de débito	18 - Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corres	3	1	0	10
9	6 - Tarjeta de débito	38 - Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo o voucher, re	14	0	2	10
10	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	15
11	7 - Crédito hipotecario para vivienda	4 - Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1	0	0	13
12	8 - Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	2 - Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	0	3
13	9 - Crédito de consumo	2 - Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	0	10
14	9 - Crédito de consumo	39 - Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	1	0	3
15	29 - Servicios varios (cambios, cobranzas, pago judiciales, pago de planillas, e	20 - Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	0	1	0	9
16	29 - Servicios varios (cambios, cobranzas, pago judiciales, pago de planillas, e	33 - Difusión de información sin autorización del usuario	0	1	0	12
17	29 - Servicios varios (cambios, cobranzas, pago judiciales, pago de planillas, e	34 - Error en los datos del usuario registrado en la empresa	0	1	0	17
18	96 - Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrec	22 - Reporte indebido en la central de riesgos	0	2	0	11
19	96 - Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrec	39 - Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	2	1	11
20	97 - Créditos a pequeñas empresas y microempresas	18 - Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corres	1	0	0	6
21	97 - Créditos a pequeñas empresas y microempresas	39 - Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	1	1	8
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			43			
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE			3,514			