



Información de reclamos recibidos de los usuarios  
TERCER TRIMESTRE 2022

Producto / servicio	Motivo de Reclamo	Reclamos Absueltos		Tiempo Promedio de Abolución
		A favor de la Empresa	A favor del Usuario	
Cuenta corriente	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	4
Cuenta a plazo	Transacciones no procesadas/ mal realizadas	0	1	1
Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	Cobros indebidos de Intereses, comisiones, portes, tarifas, seguros y otros cargos	0	3	2
Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	0	1	5
Crédito de consumo	Incumplimiento de cláusulas del contrato, pólizas, condiciones, acuerdos	2	0	15
Transferencias de fondos (interbancarias o interbancario, entre diferentes localidades de un misma supervisada)	Transacciones no procesadas/ mal realizadas	0	1	2
Transferencias de fondos al extranjero	Cobros indebidos de Intereses, comisiones, portes, tarifas, seguros y otros cargos	0	1	1
Arrendamiento financiero (leasing)	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	0	1	1
Servicios varios (cambios, cobranzas, pago judiciales, pago de planillas, entre otros similares) distinto a los señalados en los códigos 27 y 28.	Transacciones no procesadas/ mal realizadas	0	2	1
Servicios varios (cambios, cobranzas, pago judiciales, pago de planillas, entre otros similares) distinto a los señalados en los códigos 27 y 28.	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	1	0	1