

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS
Periodo del 01.07.2022 al 30.09.2022

| Canal | Operación, servicio o producto | Motivo del Reclamo | Reclamos Absueltos | | Tiempo promedio de absolución (en días calendario) |
|-------|--|---|-----------------------|---------------------|--|
| | | | A favor de la empresa | A favor del usuario | |
| 01 | 001 Cuenta de Ahorros (No incluye el código 102) | 002 Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios | | 2 | 22 |
| 01 | | 003 Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda) | 1 | | 39 |
| 01 | | 006 Transacciones no procesadas / mal realizadas | 1 | 1 | 31 |
| 01 | | 039 Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio | | 2 | 19 |
| 01 | | 039 Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio | | 1 | 16 |
| 01 | 003 Cuenta Plazo Fijo | 001 Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos | | 1 | 22 |
| 01 | | 001 Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos | 1 | | 13 |
| 01 | | 002 Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios | 3 | | 19 |
| 01 | | 039 Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio | | 1 | 20 |
| 01 | 004 Cuenta CTS | 006 Transacciones no procesadas / mal realizadas | 2 | | 24 |
| 01 | | 018 Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda) | 1 | | 10 |
| 04 | 006 Tarjeta de débito | 018 Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda) | | 3 | 31 |
| 99 | | 018 Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda) | 1 | | 59 |
| 03 | | 030 Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios. | 2 | | 23 |
| 04 | | 039 Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio | | 1 | 24 |
| 01 | 007 Crédito Hipotecario para vivienda | 001 Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos | 1 | | 22 |
| 01 | 008 Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas | 002 Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios | 1 | | 20 |
| 01 | 009 Crédito Consumo | 001 Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos | 4 | 1 | 19 |
| 01 | | 002 Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios | 1 | 1 | 28 |
| 01 | | 003 Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda) | 1 | | 29 |
| 01 | | 003 Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda) | 5 | 1 | 22 |
| 01 | | 003 Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda) | 1 | | 15 |
| 01 | | 006 Transacciones no procesadas / mal realizadas | 1 | 1 | 30 |
| 01 | | 013 Problemas relacionados a garantías (entre otros: valuación, tasación y ejecución) | 1 | | 27 |
| 01 | | 018 Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda) | 1 | | 14 |
| 01 | | 018 Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda) | 2 | | 13 |
| 01 | | 022 Reporte indebido en la central de riesgos | 1 | | 28 |
| 01 | | 022 Reporte indebido en la central de riesgos | 1 | | 31 |
| 01 | | 022 Reporte indebido en la central de riesgos | 1 | | 22 |
| 01 | | 039 Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio | 1 | 2 | 20 |

| | | | | | | | |
|--|-----|---|-----|---|----|---------|----|
| 01 | 029 | Servicios varios (cambios, cobranzas, pago judiciales, pago de planillas, entre otros similares) distinto a los señalados en los códigos 27 y 28. | 006 | Transacciones no procesadas / mal realizadas | | 1 | 33 |
| 01 | 096 | Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa) | 002 | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios | 1 | 1 | 13 |
| 01 | 097 | Créditos a Pequeñas Empresas y Microempresas | 002 | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios | 2 | 1 | 21 |
| 01 | | | 002 | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios | 1 | 1 | 17 |
| 01 | | | 004 | Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas | 1 | | 25 |
| 01 | | | 006 | Transacciones no procesadas / mal realizadas | 1 | | 21 |
| 01 | | | 020 | Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas | | 1 | 30 |
| 01 | | | 029 | Entrega de billetes falsos | 1 | | 11 |
| 01 | | | 039 | Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio | 1 | | 11 |
| TOTAL RECLAMOS ATENDIDOS | | | | | 43 | 23 | |
| TOTAL RECLAMOS EN TRAMITE | | | | | 32 | | |
| TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE | | | | | | 98 | |
| TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION DEL TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS | | | | | | 23 | |
| TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE | | | | | | 229,131 | |