



Información de Reclamos Atendidos  
 Periodo: Del 01/01/2021 al 31/03/2021

Nº	Operaciones - Servicios o Productos	Motivos de Reclamos	Reclamos Absueltos		Tiempo Promedio de Absolución
			A Favor de la Empresa	A Favor del Usuario	
1	Tarjeta de crédito	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	3,215	4,975	43.80
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	3,946	2,018	6.21
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2,074	2,753	23.79
		Otros Motivos	6,523	4,864	27.34
2	Tarjeta de débito	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	6,943	8,023	32.68
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	238	160	18.22
		Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito (retenida, no emitida, no entregada a tiempo, desactivada, bloqueada, anulada, suspendida, cancelada)	172	120	11.27
		Otros Motivos	21	45	18.68
3	Cuenta de ahorro	Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	1,195	2,739	6.88
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	791	1,112	5.22
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1,186	615	9.72
		Otros Motivos	3,581	1,706	12.07
4	Banca Seguros	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2,985	1,487	9.50
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	566	228	10.25
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	318	238	9.47
		Otros Motivos	276	116	10.59
5	Crédito de consumo	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	665	1,083	4.82
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	457	311	9.17
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	424	129	12.00
		Otros Motivos	1,179	375	8.86
6	Servicios varios	Transacciones no procesadas / mal realizadas	2,699	864	10.53
7	Cuenta de ahorro destinada al depósito de remuneraciones	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	264	637	3.70
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	234	368	7.31
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	307	203	8.93
		Otros Motivos	834	513	11.69
8	Atención al público	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	428	1,797	5.19
		Deficiencias técnicas en los cajeros automáticos	6	4	5.20
9	Cuenta corriente	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	509	240	4.25
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	248	378	7.41
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	70	161	7.62
		Otros Motivos	344	163	14.55
10	Transferencias de fondos	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1,114	487	4.78
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	44	71	8.91
		Errores en la compra-venta de moneda extranjera y aplicación de tipo de cambio	18	13	5.74
11	Otros	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1,764	478	11.73
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	1,438	485	7.99
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	425	498	6.98
		Otros Motivos	1,487	643	11.71
			48,988	41,100	19.01

Total de operaciones en el trimestre

119,672,722