



Información de Reclamos Atendidos  
Período: Del 01/01/2022 al 31/03/2022

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)	2,705	2,909	17.29
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1,729	2,441	4.26
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2,461	1,062	7.14
		Otros Motivos	7,063	4,412	7.03
2	Cuenta de ahorro	Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	1,683	3,169	7.74
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1,078	1,192	3.70
		Errores en la compra-venta de moneda extranjera y aplicación de tipo de cambio	2,010	178	4.27
		Otros Motivos	4,142	2,020	5.80
3	Tarjeta de débito	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	6,139	6,330	15.63
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	292	116	6.88
		Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito (retenida, no emitida, no entregada a tiempo, desactivada, bloqueada, anulada, suspendida, cancelada)	215	78	6.37
		Otros Motivos	28	31	6.19
4	Banca -Seguros	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	4,500	2,657	7.79
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	544	331	8.36
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	596	233	8.75
		Otros Motivos	277	110	8.88
5	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)	417	804	3.16
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	339	482	6.80
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	384	181	5.94
		Otros Motivos	1,364	614	4.52
6	Servicios varios	Transacciones no procesadas / mal realizadas	3,190	667	8.80
7	Crédito de consumo	Transacciones no procesadas / mal realizadas	511	350	7.17
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	294	176	7.00
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	210	143	8.14
		Otros Motivos	501	247	7.37
8	Atención al público	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	548	1,713	4.42
		Deficiencias técnicas en los cajeros automáticos	46	13	8.05
9	Cuenta corriente	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	489	194	3.82
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	259	326	4.88
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	125	192	8.14
		Otros Motivos	496	177	7.22
10	Transferencias de fondos	Transacciones no procesadas / mal realizadas	814	209	4.56
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	98	65	4.83
		Errores en la compra-venta de moneda extranjera y aplicación de tipo de cambio	25	3	5.68
11	Otros	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	2,048	284	7.10
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1,518	363	7.30
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	277	284	5.98
		Otros Motivos	1,696	648	8.03
			51,111	35,404	8.56

Total de operaciones en el trimestre

153,001,277