



Información de Reclamos Atendidos
 Período: Del 01/04/2022 al 30/06/2022

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)	3,594	2,782	19.73
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1,460	2,580	6.59
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2,157	1,123	8.76
		Otros Motivos	6,579	4,560	6.33
2	Cuenta de ahorro	Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	1,674	2,741	6.41
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1,199	1,343	6.11
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1,302	500	6.74
		Otros Motivos	3,829	1,413	5.17
3	Tarjeta de débito	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	5,989	5,614	18.74
		Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito (retenida, no emitida, no entregada a tiempo, desactivada, bloqueada, anulada, suspendida, cancelada)	203	88	5.20
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	204	70	5.53
		Otros Motivos	16	26	8.45
4	Banca -Seguros	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	4,255	1,688	7.70
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	764	274	8.34
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	543	263	8.77
		Otros Motivos	255	85	9.54
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)	627	1,591	4.88
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	374	490	6.24
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	511	256	6.60
		Otros Motivos	1,393	666	4.46
6	Servicios varios	Transacciones no procesadas / mal realizadas	2,499	583	6.89
7	Crédito de consumo	Transacciones no procesadas / mal realizadas	588	376	6.52
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	388	180	5.76
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	287	154	6.22
		Otros Motivos	515	286	7.46
8	Atención al público	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	484	2,168	6.12
		Deficiencias técnicas en los cajeros automáticos	16	41	8.11
9	Cuenta corriente	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	304	308	5.88
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	206	271	3.05
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	100	217	6.62
		Otros Motivos	442	213	7.14
10	Transferencias de fondos	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1,073	239	4.18
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	49	54	6.75
		Errores en la compra-venta de moneda extranjera y aplicación de tipo de cambio	32	5	4.16
11	Otros	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	1,730	244	5.95
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1,194	331	7.31
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	292	262	6.98
		Otros Motivos	1,885	736	7.03
			49,012	34,821	9.19

Total de operaciones en el trimestre

159,854,397