



Información de Reclamos Atendidos
Período: Del 01/07/2021 al 30/09/2021

| 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) | 2,835 | 2,451 | 15.72 |
| | | Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos | 2,654 | 1,694 | 7.23 |
| | | Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda) | 1,967 | 1,719 | 4.90 |
| | | Otros Motivos | 5,626 | 4,290 | 7.06 |
| 2 | Cuenta de ahorro | Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta) | 1,704 | 3,152 | 6.75 |
| | | Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva) | 1,584 | 823 | 5.08 |
| | | Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda) | 1,054 | 1,159 | 4.76 |
| | | Otros Motivos | 4,187 | 1,320 | 5.13 |
| 3 | Tarjeta de débito | Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda) | 6,652 | 5,291 | 12.12 |
| | | Transacciones no procesadas / mal realizadas | 284 | 184 | 6.32 |
| | | Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito (retenida, no emitida, no entregada a tiempo, desactivada, bloqueada, anulada, suspendida, cancelada) | 190 | 105 | 5.39 |
| | | Otros Motivos | 31 | 39 | 5.44 |
| 4 | Banca Seguros | Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda) | 3,196 | 1,642 | 5.64 |
| | | Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos | 523 | 266 | 6.65 |
| | | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios | 394 | 271 | 6.40 |
| | | Otros Motivos | 269 | 122 | 7.40 |
| 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) | 314 | 599 | 3.98 |
| | | Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta) | 359 | 518 | 6.00 |
| | | Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva) | 541 | 295 | 4.86 |
| | | Otros Motivos | 1,128 | 481 | 4.78 |
| 6 | Servicios varios | Transacciones no procesadas / mal realizadas | 3,183 | 783 | 8.48 |
| 7 | Crédito de consumo | Transacciones no procesadas / mal realizadas | 500 | 375 | 5.74 |
| | | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios | 276 | 195 | 5.37 |
| | | Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda) | 263 | 150 | 5.44 |
| | | Otros Motivos | 663 | 367 | 13.86 |
| 8 | Transferencias de fondos | Transacciones no procesadas / mal realizadas | 1,669 | 641 | 3.99 |
| | | Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda) | 57 | 78 | 4.11 |
| | | Errores en la compra-venta de moneda extranjera y aplicación de tipo de cambio | 27 | 10 | 7.08 |
| 9 | Cuenta corriente | Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda) | 214 | 297 | 4.15 |
| | | Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros) | 324 | 60 | 3.32 |
| | | Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta) | 113 | 230 | 6.79 |
| | | Otros Motivos | 398 | 151 | 6.83 |
| 10 | Atención al público | Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio | 371 | 1,287 | 4.74 |
| | | Deficiencias técnicas en los cajeros automáticos | 30 | 7 | 8.78 |
| 11 | Otros | Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios. | 2,353 | 488 | 6.75 |
| | | Transacciones no procesadas / mal realizadas | 1,919 | 545 | 6.97 |
| | | Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda) | 291 | 282 | 7.09 |
| | | Otros Motivos | 1,592 | 717 | 7.59 |
| | | | 49,735 | 33,084 | 7.72 |

Total de operaciones en el trimestre

149,919,371