



Información de Reclamos Atendidos
 Periodo: Del 01/07/2022 al 30/09/2022

| 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) | 3,472 | 3,562 | 19.75 |
| | | Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda) | 1,906 | 3,135 | 11.70 |
| | | Transacciones no procesadas / mal realizadas | 1,846 | 1,643 | 7.09 |
| | | Otros Motivos | 7,525 | 4,747 | 9.41 |
| 2 | Cuenta de ahorro | Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda) | 1,820 | 3,847 | 7.27 |
| | | Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta) | 2,002 | 3,123 | 6.14 |
| | | Resolución de contrato | 1,321 | 1,200 | 4.05 |
| | | Otros Motivos | 5,309 | 1,686 | 7.23 |
| 3 | Tarjeta de débito | Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda) | 7,218 | 8,812 | 16.67 |
| | | Transacciones no procesadas / mal realizadas | 227 | 97 | 6.57 |
| | | Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito (retenida, no emitida, no entregada a tiempo, desactivada, bloqueada, anulada, suspendida, cancelada) | 157 | 50 | 6.67 |
| | | Otros Motivos | 21 | 29 | 13.28 |
| 4 | Banca -Seguros | Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda) | 4,575 | 1,657 | 6.77 |
| | | Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos | 1,699 | 330 | 8.12 |
| | | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios | 795 | 271 | 7.94 |
| | | Otros Motivos | 250 | 67 | 9.68 |
| 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) | 610 | 1,642 | 5.64 |
| | | Resolución de contrato | 426 | 447 | 3.60 |
| | | Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta) | 384 | 436 | 5.85 |
| | | Otros Motivos | 1,628 | 570 | 6.65 |
| 6 | Servicios varios | Transacciones no procesadas / mal realizadas | 4,010 | 1,023 | 8.52 |
| 7 | Crédito de consumo | Transacciones no procesadas / mal realizadas | 663 | 311 | 7.18 |
| | | Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda) | 315 | 169 | 7.12 |
| | | Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos | 354 | 125 | 7.11 |
| | | Otros Motivos | 508 | 208 | 8.18 |
| 8 | Atención al público | Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio | 398 | 2,047 | 7.22 |
| | | Deficiencias técnicas en los cajeros automáticos | 18 | 43 | 11.03 |
| 9 | Transferencias de fondos | Transacciones no procesadas / mal realizadas | 1,565 | 518 | 5.92 |
| | | Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda) | 27 | 76 | 10.56 |
| | | Errores en la compra-venta de moneda extranjera y aplicación de tipo de cambio | 44 | 10 | 6.09 |
| 10 | Cuenta corriente | Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda) | 322 | 373 | 7.76 |
| | | Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros) | 148 | 236 | 3.11 |
| | | Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta) | 110 | 165 | 6.35 |
| | | Otros Motivos | 426 | 159 | 8.21 |
| 11 | Otros | Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios. | 1,534 | 312 | 7.46 |
| | | Transacciones no procesadas / mal realizadas | 1,225 | 336 | 9.85 |
| | | Error en los datos del usuario registrado en la empresa | 219 | 406 | 8.53 |
| | | Otros Motivos | 1,763 | 784 | 9.69 |
| | | | 56,840 | 44,652 | 10.01 |

Total de operaciones en el trimestre

182,819,183