



Información de Reclamos Atendidos  
Período: Del 01/01/2020 al 31/03/2020

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)	2,937	4,270	13.70
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1,610	2,023	5.48
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1,788	1,664	11.99
		Otros Motivos	3,580	2,318	10.18
2	Tarjeta de débito	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	5,476	7,013	13.81
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	131	123	7.51
		Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito (retenida, no emitida, no entregada a tiempo, desactivada, bloqueada, anulada, suspendida, cancelada)	102	54	9.90
		Otros Motivos	36	28	9.70
3	Cuenta de ahorro	Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	1,040	2,354	5.92
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	717	1,099	4.04
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	717	537	6.79
		Otros Motivos	2,581	1,227	7.16
4	Banca Seguros	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2,142	2,113	8.45
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	371	284	10.01
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	367	166	11.25
		Otros Motivos	194	77	12.49
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)	282	483	3.86
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	357	363	4.93
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	330	265	6.37
		Otros Motivos	790	444	7.10
6	Servicios varios	Transacciones no procesadas / mal realizadas	2,551	654	8.27
7	Crédito de consumo	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	145	674	6.02
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	384	285	11.05
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	286	134	12.91
		Otros Motivos	434	278	11.67
8	Cuenta corriente	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	465	703	5.29
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	149	289	4.58
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	136	61	10.52
		Otros Motivos	309	257	8.10
9	Atención al público	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	371	1,342	5.27
		Deficiencias técnicas en los cajeros automáticos	6	13	6.58
10	Transferencias de fondos	Transacciones no procesadas / mal realizadas	474	160	6.41
		Errores en la compra-venta de moneda extranjera y aplicación de tipo de cambio	53	25	5.79
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	15	53	6.54
11	Otros	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1,060	342	9.63
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	634	295	6.78
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	239	407	7.78
		Otros Motivos	1,204	681	8.37
			<b>34,463</b>	<b>33,558</b>	<b>9.60</b>

Total de operaciones en el trimestre

111,358,098