



Información de Reclamos Atendidos  
Período: Del 01/04/2019 al 30/06/2019

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	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2,034	5,199	7.15
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	2,363	2,661	6.76
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1,539	1,567	17.00
		Otros Motivos	3,337	3,783	6.46
2	Cuenta de ahorro	Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	1,452	3,479	5.39
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	934	813	6.39
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	353	1,291	3.15
		Otros Motivos	2,520	1,519	7.61
3	Tarjeta de débito	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	3,421	3,876	14.62
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	2,438	874	7.07
		Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito (retenida, no emitida, no entregada a tiempo, desactivada, bloqueada, anulada, suspendida, cancelada)	114	83	6.93
		Otros Motivos	13	28	8.51
4	Banca -Seguros	Contratación o cargo indebido de seguros.	2,256	3,347	6.97
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	200	172	9.08
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	163	189	9.47
		Otros Motivos	430	269	10.39
5	Cuenta de ahorro destinada al depósito de remuneraciones	Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	761	1,420	4.74
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	430	419	6.17
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	164	573	2.73
		Otros Motivos	923	635	7.02
6	Servicios varios	Transacciones no procesadas / mal realizadas	2,481	715	9.43
7	Cuenta corriente	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	155	1,336	7.16
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	190	454	5.27
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	93	283	5.18
		Otros Motivos	330	199	8.53
8	Crédito de consumo	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	148	749	5.58
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	285	289	8.79
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	216	89	9.71
		Otros Motivos	327	293	8.73
9	Atención al público	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	278	1,308	5.95
		Deficiencias técnicas en los cajeros automáticos	6	83	4.84
10	Crédito hipotecario para vivienda	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	53	184	6.62
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	102	104	9.21
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	58	90	9.36
		Otros Motivos	75	158	7.93
11	Otros	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	1,344	527	8.20
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1,229	590	9.24
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	326	440	8.89
		Otros Motivos	1,345	666	8.89
			<b>34,886</b>	<b>40,754</b>	<b>8.12</b>

Total de operaciones en el trimestre

105,127,169