



Información de Reclamos Atendidos
Período: Del 01/07/2019 al 30/09/2019

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	Transacciones no procesadas / mal realizadas	2,625	2,951	9.94
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1,602	3,693	4.59
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1,629	2,465	15.72
		Otros Motivos	3,080	3,538	7.11
2	Tarjeta de débito	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	3,639	5,627	13.92
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	2,727	1,180	11.20
		Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito (retenida, no emitida, no entregada a tiempo, desactivada, bloqueada, anulada, suspendida, cancelada)	120	81	6.18
		Otros Motivos	9	24	6.76
3	Cuenta de ahorro	Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	1,114	3,127	5.16
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	888	882	6.27
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	547	1,143	3.71
		Otros Motivos	2,646	1,473	7.18
4	Banca -Seguros	Contratación o cargo indebido de seguros.	2,096	2,464	6.64
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	253	192	8.51
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	150	168	8.52
		Otros Motivos	503	411	9.47
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)	392	767	4.07
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	384	459	6.36
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	225	485	3.58
		Otros Motivos	913	683	7.21
6	Servicios varios	Transacciones no procesadas / mal realizadas	2,637	1,019	8.28
7	Cuenta corriente	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	255	769	4.07
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	146	382	4.50
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	70	233	5.55
		Otros Motivos	363	249	10.80
8	Crédito de consumo	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	164	609	5.36
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	354	221	7.98
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	215	102	10.34
		Otros Motivos	387	273	7.93
9	Atención al público	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	316	1,568	4.93
		Deficiencias técnicas en los cajeros automáticos	5	107	3.72
10	Transferencias de fondos	Transacciones no procesadas / mal realizadas	442	372	8.39
		Errores en la compra-venta de moneda extranjera y aplicación de tipo de cambio	45	13	5.41
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	12	23	6.80
11	Otros	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1,155	591	8.92
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	992	660	7.58
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	251	360	9.35
		Otros Motivos	1,227	989	7.43
			34,578	40,353	8.45

Total de operaciones en el trimestre

114,024,779