



Información de Reclamos Atendidos  
Período: Del 01/10/2019 al 31/12/2019

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	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	2,868	3,571	13.80
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2,007	2,355	5.44
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1,787	1,993	8.55
		Otros Motivos	3,853	2,930	7.76
2	Tarjeta de débito	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	5,469	6,336	12.58
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	302	164	6.74
		Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito (retenida, no emitida, no entregada a tiempo, desactivada, bloqueada, anulada, suspendida, cancelada)	130	76	7.33
		Otros Motivos	45	52	10.19
3	Cuenta de ahorro	Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	1,241	2,571	5.48
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	680	1,179	3.78
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	990	707	6.29
		Otros Motivos	2,631	1,401	6.54
4	Banca -Seguros	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2,261	2,307	8.03
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	526	265	11.05
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	330	301	10.38
		Otros Motivos	244	131	12.41
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)	383	501	4.80
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	293	526	3.73
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	498	308	6.15
		Otros Motivos	858	533	6.73
6	Servicios varios	Transacciones no procesadas / mal realizadas	2,862	932	8.67
7	Crédito de consumo	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	155	652	5.66
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	372	309	9.68
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	253	133	10.96
		Otros Motivos	420	300	9.19
8	Cuenta corriente	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	275	575	2.94
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	117	341	4.01
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	188	93	8.84
		Otros Motivos	314	350	7.41
9	Atención al público	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	381	1,453	5.68
		Deficiencias técnicas en los cajeros automáticos	9	34	5.12
10	Transferencias de fondos	Transacciones no procesadas / mal realizadas	462	239	7.33
		Errores en la compra-venta de moneda extranjera y aplicación de tipo de cambio	43	14	6.74
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	17	31	7.54
11	Otros	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1,157	508	9.41
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	839	351	7.55
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	181	393	6.66
		Otros Motivos	1,345	834	7.91
			<b>36,786</b>	<b>35,749</b>	<b>8.60</b>

Total de operaciones en el trimestre

123,923,566