



Información de Reclamos Atendidos  
 Periodo: Del 01/03/2023 al 30/06/2023

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)	4,062	3,579	10.32
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	3,032	1,309	6.95
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1,353	2,706	5.19
		Otros Motivos	9,426	4,676	6.67
2	Cuenta de ahorro	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2,751	8,490	2.74
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	2,183	3,523	9.01
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1,553	621	8.44
		Otros Motivos	4,883	1,979	6.42
3	Tarjeta de débito	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	6,384	6,319	11.70
		Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito (retenida, no emitida, no entregada a tiempo, desactivada, bloqueada, anulada, suspendida, cancelada)	223	70	5.97
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	176	74	6.30
		Otros Motivos	5	13	7.72
4	Banca Seguros	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	5,278	2,695	5.58
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	882	551	5.67
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	802	252	6.06
		Otros Motivos	199	61	7.44
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)	510	1,145	3.26
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	316	447	7.00
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	465	184	8.27
		Otros Motivos	1,064	306	6.43
6	Crédito de consumo	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1,361	798	9.49
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	460	232	9.52
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	422	217	9.84
		Otros Motivos	578	271	9.10
7	Servicios varios	Transacciones no procesadas / mal realizadas	3,037	1,067	7.59
8	Atención al público	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	269	2,059	4.64
		Deficiencias técnicas en los cajeros automáticos	5	19	4.63
9	Cuenta corriente	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	297	342	5.03
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	187	204	9.30
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	114	223	2.84
		Otros Motivos	370	182	7.52
10	Transferencias de fondos	Transacciones no procesadas / mal realizadas	862	211	5.48
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	17	42	6.31
		Errores en la compra-venta de moneda extranjera y aplicación de tipo de cambio	53	1	4.74
11	Otros	Transacciones no procesadas / mal realizadas	3,607	1,078	6.98
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	1,184	307	7.18
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	255	578	8.01
		Otros Motivos	1,874	809	7.48
			60,499	47,640	7.20

Total de operaciones en el trimestre

188,842,036