



Información de Reclamos Atendidos  
Período: Del 01/07/2023 al 30/09/2023

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)	3,985	3,716	6.21
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2,115	3,775	7.31
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	4,319	1,400	9.48
		Otros Motivos	12,294	4,528	9.16
2	Cuenta de ahorro	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	3,129	6,577	3.18
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	2,001	3,531	8.22
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1,648	729	8.99
		Otros Motivos	5,589	1,983	6.79
3	Tarjeta de débito	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	6,883	6,420	6.19
		Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito (retenida, no emitida, no entregada a tiempo, desactivada, bloqueada, anulada, suspendida, cancelada)	261	82	8.87
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	244	70	9.77
		Otros Motivos	24	21	9.31
4	Banca Seguros	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	6,060	2,856	5.97
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1,002	606	6.41
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	730	240	6.94
		Otros Motivos	191	50	7.85
5	Crédito de consumo	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1,627	736	8.37
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	594	259	8.55
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	535	271	8.16
		Otros Motivos	649	247	7.70
6	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)	605	909	3.75
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	510	187	8.76
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	283	403	6.64
		Otros Motivos	1,208	438	6.95
7	Servicios varios	Transacciones no procesadas / mal realizadas	2,559	961	8.26
8	Atención al público	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	419	2,510	5.71
		Deficiencias técnicas en los cajeros automáticos	11	25	5.69
9	Cuenta corriente	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	343	363	5.99
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	177	233	8.63
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	107	248	3.60
		Otros Motivos	537	232	7.66
10	Transferencias de fondos	Transacciones no procesadas / mal realizadas	780	186	5.84
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	28	30	7.48
		Errores en la compra-venta de moneda extranjera y aplicación de tipo de cambio	41	4	5.62
11	Otros	Transacciones no procesadas / mal realizadas	5,402	1,738	7.03
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	1,526	270	8.47
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	309	642	9.31
		Otros Motivos	1,973	886	8.30
			<b>70,698</b>	<b>48,362</b>	<b>7.08</b>

Total de operaciones en el trimestre

220,056,992