



Información de Reclamos Atendidos
 Periodo: Del 01/10/2023 al 31/12/2023

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)	4,171	3,624	6.30
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	4,297	1,231	6.61
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2,187	3,155	4.63
		Otros Motivos	12,742	4,663	9.20
2	Cuenta de ahorro	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2,074	4,261	3.27
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	1,655	3,118	7.74
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1,562	945	8.36
		Otros Motivos	5,314	1,986	7.07
3	Banca -Seguros	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	7,200	3,745	7.69
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1,053	837	7.92
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	967	325	8.60
		Otros Motivos	169	55	9.54
4	Tarjeta de débito	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	6,625	5,844	5.81
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	287	74	9.86
		Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito (retenida, no emitida, no entregada a tiempo, desactivada, bloqueada, anulada, suspendida, cancelada)	260	59	8.18
		Otros Motivos	14	11	10.36
5	Crédito de consumo	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1,829	867	8.09
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	688	339	7.82
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	470	186	8.74
		Otros Motivos	703	296	8.64
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)	370	549	3.63
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	261	426	6.68
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	425	248	8.03
		Otros Motivos	1,455	523	6.86
7	Servicios varios	Transacciones no procesadas / mal realizadas	3,194	1,048	15.46
8	Atención al público	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	408	2,530	6.21
		Deficiencias técnicas en los cajeros automáticos	15	16	8.87
9	Cuenta corriente	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	412	325	6.65
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	137	205	8.82
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	144	165	5.41
		Otros Motivos	563	338	8.22
10	Transferencias de fondos	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1,091	290	5.73
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	29	35	6.91
		Errores en la compra-venta de moneda extranjera y aplicación de tipo de cambio	36	8	6.66
11	Otros	Transacciones no procesadas / mal realizadas	7,519	2,772	10.15
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	1,741	390	13.80
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	436	992	16.49
		Otros Motivos	2,197	898	11.35
			74,700	47,379	7.91

Total de operaciones en el trimestre

242,575,268