



Información de Reclamos Atendidos
Período: Del 01/04/2020 al 30/06/2020

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)	1,283	2,473	1.04
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1,540	2,127	2.07
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	799	1,266	1.22
		Otros Motivos	1,945	1,482	2.72
2	Tarjeta de débito	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	2,675	5,119	1.02
		Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito (retenida, no emitida, no entregada a tiempo, desactivada, bloqueada, anulada, suspendida, cancelada)	279	77	1.98
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	87	40	3.93
		Otros Motivos	9	13	6.18
3	Cuenta de ahorro	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	302	699	1.28
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	273	494	1.01
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	406	357	2.16
		Otros Motivos	1,086	664	1.56
4	Crédito de consumo	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	59	2,805	1.03
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	266	847	1.28
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	59	77	2.79
		Otros Motivos	64	86	3.53
5	Banca Seguros	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	780	795	2.61
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	104	61	3.87
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	72	63	3.47
		Otros Motivos	58	31	2.72
6	Transferencias de fondos	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1,034	527	1.15
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	46	293	1.09
		Errores en la compra-venta de moneda extranjera y aplicación de tipo de cambio	33	13	1.63
7	Servicios varios	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1,308	294	1.80
8	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)	76	229	1.14
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	97	189	1.00
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	132	133	2.23
		Otros Motivos	409	217	1.48
9	Crédito hipotecario para vivienda	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	56	996	1.06
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	99	184	1.48
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	15	13	5.96
		Otros Motivos	12	18	2.33
10	Cuenta CTS	Transacciones no procesadas / mal realizadas	229	287	1.02
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	134	44	1.28
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	72	90	1.09
		Otros Motivos	55	19	1.51
11	Otros	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	1,194	207	1.33
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	538	82	2.03
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	162	336	1.57
		Otros Motivos	539	573	2.19
			18,386	24,320	1.55

Total de operaciones en el trimestre

81,672,656