



Información de Reclamos Atendidos
Período: Del 01/04/2021 al 30/06/2021

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)	3,342	2,615	17.55
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1,830	1,904	4.15
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2,139	1,393	7.62
		Otros Motivos	5,032	3,890	8.11
2	Tarjeta de débito	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	6,656	5,882	15.32
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	225	137	6.49
		Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito (retenida, no emitida, no entregada a tiempo, desactivada, bloqueada, anulada, suspendida, cancelada)	169	128	6.58
		Otros Motivos	30	25	4.96
3	Cuenta de ahorro	Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	1,192	2,428	5.89
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1,267	589	5.02
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	838	1,000	3.55
		Otros Motivos	3,358	1,313	6.09
4	Banca Seguros	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2,233	1,060	4.98
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	468	250	5.66
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	260	230	5.54
		Otros Motivos	221	96	6.30
5	Crédito de consumo	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	526	957	3.32
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	526	428	6.12
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	374	159	10.42
		Otros Motivos	791	354	7.65
6	Servicios varios	Transacciones no procesadas / mal realizadas	2,705	837	10.04
7	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)	286	600	2.88
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	432	190	5.08
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	222	381	5.37
		Otros Motivos	902	436	5.73
8	Transferencias de fondos	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1,397	638	4.69
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	36	69	4.37
		Errores en la compra-venta de moneda extranjera y aplicación de tipo de cambio	19	8	5.96
9	Cuenta corriente	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	252	308	4.78
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	316	149	5.63
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	61	166	5.89
		Otros Motivos	355	166	9.00
10	Atención al público	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	368	1,223	5.04
		Deficiencias técnicas en los cajeros automáticos	9	6	7.53
11	Otros	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1,803	640	8.79
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	1,804	412	7.45
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	370	437	5.08
		Otros Motivos	1,567	741	8.93
			44,381	32,245	8.83

Total de operaciones en el trimestre

126,945,126