



Información de Reclamos Atendidos
Período: Del 01/07/2020 al 30/09/2020

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	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	4,868	5,263	19.87
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	2,973	3,519	12.35
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1,776	4,657	9.17
		Otros Motivos	3,658	2,631	9.49
2	Cuenta de ahorro	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	714	3,413	11.64
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	1,345	2,665	7.55
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	914	636	11.22
		Otros Motivos	3,432	1,452	13.00
3	Tarjeta de débito	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	3,574	8,298	8.99
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	223	211	6.89
		Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito (retenida, no emitida, no entregada a tiempo, desactivada, bloqueada, anulada, suspendida, cancelada)	229	144	6.78
		Otros Motivos	14	21	11.60
4	Crédito de consumo	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1,457	4,322	9.69
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1,694	1,913	21.54
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	323	405	16.14
		Otros Motivos	524	421	25.57
5	Banca Seguros	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2,521	1,918	11.57
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	402	190	13.53
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	242	179	11.18
		Otros Motivos	185	125	11.41
6	Transferencias de fondos	Transacciones no procesadas / mal realizadas	2,204	1,352	12.28
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	174	661	13.26
		Errores en la compra-venta de moneda extranjera y aplicación de tipo de cambio	108	21	12.58
7	Servicios varios	Transacciones no procesadas / mal realizadas	2,772	724	12.03
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)	144	989	8.75
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	146	322	5.68
		Errores en la compra-venta de moneda extranjera y aplicación de tipo de cambio	265	50	15.39
		Otros Motivos	542	375	10.15
9	Crédito hipotecario para vivienda	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	337	963	10.55
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	414	319	14.97
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	61	52	13.88
		Otros Motivos	65	87	17.31
10	Cuenta corriente	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	233	499	10.98
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	276	254	3.34
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	130	314	7.46
		Otros Motivos	324	171	13.30
11	Otros	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	286	1,002	7.42
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	1,103	162	12.53
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	985	169	13.07
		Otros Motivos	677	391	12.80
			42,314	51,260	12.15

Total de operaciones en el trimestre

105,744,167