



Información de Reclamos Atendidos  
Período: Del 01/10/2020 al 31/12/2020

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)	9,483	5,577	34.58
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	5,059	3,747	53.19
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	2,527	3,816	30.31
		Otros Motivos	5,429	3,996	37.39
2	Cuenta de ahorro	Transacciones no procesadas / mal realizadas	3,065	766	53.80
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1,505	2,239	27.48
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	1,266	2,413	8.29
		Otros Motivos	7,358	3,816	43.88
3	Tarjeta de débito	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	4,699	7,113	28.20
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	290	231	34.83
		Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito (retenida, no emitida, no entregada a tiempo, desactivada, bloqueada, anulada, suspendida, cancelada)	175	130	28.90
		Otros Motivos	64	126	60.79
4	Banca Seguros	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	4,611	3,800	30.68
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	581	334	36.48
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	406	447	30.80
		Otros Motivos	336	206	31.45
5	Crédito de consumo	Transacciones no procesadas / mal realizadas	2,123	1,375	44.54
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1,310	1,832	19.08
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	629	218	28.83
		Otros Motivos	1,451	806	25.65
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)	334	891	15.11
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	228	396	6.42
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	358	217	25.11
		Otros Motivos	1,517	681	44.33
7	Servicios varios	Transacciones no procesadas / mal realizadas	3,170	1,141	28.95
8	Crédito hipotecario para vivienda	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	741	771	31.56
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	698	409	46.93
		Modificaciones contractuales del crédito / Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	136	55	8.18
		Otros Motivos	422	303	31.05
9	Cuenta corriente	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	440	579	33.29
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	338	211	6.12
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	276	81	52.47
		Otros Motivos	615	440	38.46
10	Transferencias de fondos	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1,806	588	33.33
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	72	113	34.35
		Errores en la compra-venta de moneda extranjera y aplicación de tipo de cambio	116	14	38.25
11	Otros	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1,858	461	36.74
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	1,715	553	27.97
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	560	1,695	13.43
		Otros Motivos	1,557	820	27.07
			69,324	53,407	34.07
Total de operaciones en el trimestre					125,228,952