



Información de Reclamos Atendidos  
Período: Del 01/10/2021 al 31/12/2021

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)	2,671	2,633	17.19
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2,542	1,150	7.24
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1,744	1,880	5.45
		Otros Motivos	6,131	4,431	7.32
2	Cuenta de ahorro	Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	1,898	3,699	6.60
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1,279	1,086	3.49
		Errores en la compra-venta de moneda extranjera y aplicación de tipo de cambio	2,084	224	4.13
		Otros Motivos	3,881	1,794	5.44
3	Tarjeta de débito	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	5,520	6,217	14.02
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	308	159	6.64
		Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito (retenida, no emitida, no entregada a tiempo, desactivada, bloqueada, anulada, suspendida, cancelada)	255	100	5.68
		Otros Motivos	31	34	7.58
4	Banca Seguros	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	3,909	2,476	5.58
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	632	346	6.10
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	634	270	6.51
		Otros Motivos	208	122	7.00
5	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)	458	635	3.02
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	261	446	6.37
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	462	237	5.14
		Otros Motivos	1,081	432	4.42
6	Servicios varios	Transacciones no procesadas / mal realizadas	3,248	633	8.21
7	Crédito de consumo	Transacciones no procesadas / mal realizadas	584	449	5.18
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	240	207	4.90
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	173	153	5.10
		Otros Motivos	479	241	5.56
8	Atención al público	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	386	1,512	4.50
		Deficiencias técnicas en los cajeros automáticos	48	9	7.39
9	Cuenta corriente	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	272	293	4.47
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	346	48	3.52
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	119	215	6.57
		Otros Motivos	404	160	6.12
10	Transferencias de fondos	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1,183	408	4.21
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	83	75	4.48
		Errores en la compra-venta de moneda extranjera y aplicación de tipo de cambio	43	8	5.65
11	Otros	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	2,252	356	6.69
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1,688	553	7.31
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	276	272	5.40
		Otros Motivos	1,686	773	7.64
			49,499	34,736	7.90

Total de operaciones en el trimestre

158,924,760