



Información de Reclamos Atendidos
Período: Del 01/10/2022 al 31/12/2022

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)	3,583	3,952	10.05
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1,734	2,603	4.38
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2,421	1,303	7.97
		Otros Motivos	7,625	5,083	8.22
2	Cuenta de ahorro	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2,296	5,191	3.46
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	2,090	2,978	5.77
		Resolución de contrato	2,039	2,460	4.74
		Otros Motivos	5,048	1,925	7.25
3	Tarjeta de débito	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	7,255	7,911	9.90
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	211	95	8.02
		Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito (retenida, no emitida, no entregada a tiempo, desactivada, bloqueada, anulada, suspendida, cancelada)	166	110	7.43
		Otros Motivos	17	22	8.87
4	Banca -Seguros	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	4,931	1,828	8.25
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	897	386	9.27
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	538	257	9.93
		Otros Motivos	184	61	9.10
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)	695	1,969	3.11
		Resolución de contrato	504	466	3.97
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	463	394	5.08
		Otros Motivos	1,542	539	6.67
6	Servicios varios	Transacciones no procesadas / mal realizadas	3,627	1,116	9.17
7	Crédito de consumo	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	157	45	6.08
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	4	5	12.89
		Disconformidad con liquidación de deudas vendidas a empresas vinculadas o empresas de cobranzas	18	6	9.58
		Otros Motivos	2,251	1,146	7.95
8	Cuenta corriente	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	295	373	4.76
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	157	277	3.63
		Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	110	146	6.37
		Otros Motivos	464	227	6.97
9	Atención al público	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	255	1,618	4.65
		Deficiencias técnicas en los cajeros automáticos	7	30	6.19
10	Transferencias de fondos	Transacciones no procesadas / mal realizadas	885	193	5.93
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	28	56	5.58
		Errores en la compra-venta de moneda extranjera y aplicación de tipo de cambio	47	4	5.39
11	Otros	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1,744	620	8.39
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	1,413	300	7.93
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	349	498	10.00
		Otros Motivos	1,832	773	8.45
			57,882	46,966	7.46

Total de operaciones en el trimestre

183,486,484