



Información de Reclamos Atendidos
 Período: Del 01/01/2023 al 31/03/2023

| 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) | 3,654 | 3,903 | 7.35 |
| | | Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda) | 1,543 | 2,383 | 3.99 |
| | | Transacciones no procesadas / mal realizadas | 2,295 | 1,586 | 7.92 |
| | | Otros Motivos | 8,523 | 4,916 | 7.15 |
| 2 | Cuenta de ahorro | Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda) | 2,099 | 6,029 | 3.11 |
| | | Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta) | 1,848 | 2,960 | 5.72 |
| | | Resolución de contrato | 1,271 | 1,288 | 6.46 |
| | | Otros Motivos | 5,816 | 2,233 | 8.26 |
| 3 | Tarjeta de débito | Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda) | 6,164 | 7,661 | 7.83 |
| | | Transacciones no procesadas / mal realizadas | 196 | 94 | 6.71 |
| | | Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito (retenida, no emitida, no entregada a tiempo, desactivada, bloqueada, anulada, suspendida, cancelada) | 171 | 83 | 6.48 |
| | | Otros Motivos | 13 | 20 | 5.73 |
| 4 | Banca -Seguros | Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda) | 5,517 | 2,341 | 9.20 |
| | | Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos | 1,046 | 432 | 9.93 |
| | | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios | 896 | 268 | 10.48 |
| | | Otros Motivos | 211 | 59 | 11.81 |
| 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) | 518 | 1,038 | 3.61 |
| | | Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva) | 434 | 253 | 8.02 |
| | | Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta) | 300 | 363 | 5.00 |
| | | Otros Motivos | 1,328 | 451 | 8.14 |
| 6 | Servicios varios | Transacciones no procesadas / mal realizadas | 3,274 | 1,067 | 7.19 |
| 7 | Crédito de consumo | Transacciones no procesadas / mal realizadas | 1,163 | 642 | 8.00 |
| | | Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos | 464 | 259 | 7.92 |
| | | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios | 374 | 211 | 7.81 |
| | | Otros Motivos | 652 | 256 | 8.01 |
| 8 | Cuenta corriente | Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda) | 338 | 385 | 5.29 |
| | | Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros) | 218 | 386 | 4.61 |
| | | Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta) | 135 | 199 | 6.60 |
| | | Otros Motivos | 490 | 225 | 8.44 |
| 9 | Atención al público | Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio | 272 | 1,789 | 4.10 |
| | | Deficiencias técnicas en los cajeros automáticos | 3 | 17 | 5.00 |
| 10 | Transferencias de fondos | Transacciones no procesadas / mal realizadas | 1,314 | 201 | 7.64 |
| | | Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda) | 24 | 77 | 5.00 |
| | | Errores en la compra-venta de moneda extranjera y aplicación de tipo de cambio | 46 | 9 | 6.22 |
| 11 | Otros | Transacciones no procesadas / mal realizadas | 2,041 | 668 | 8.42 |
| | | Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios. | 1,059 | 252 | 6.72 |
| | | Error en los datos del usuario registrado en la empresa | 271 | 574 | 7.34 |
| | | Otros Motivos | 1,731 | 802 | 8.08 |
| | | | 57,712 | 46,380 | 7.06 |

Total de operaciones en el trimestre

170,360,314