

INFORMACIÓN DE RECLAMOS ATENDIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: Del 01/04/21 al 30/06/21

Nº	Operación, servicio o producto	Motivo del reclamo	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)	4,853	1,341	1.54
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1,111	2,976	4.03
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	3,584	488	2.97
		Otros motivos	1,178	150	4.44
2	Tarjeta de débito	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	2,368	3,454	6.97
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	2,297	2,973	3.04
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1,297	120	1.59
		Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito (retenida, no emitida, no entregada a tiempo, desactivada, bloqueada, anulada, suspendida, cancelada)	94	3	3.24
3	Cuenta de ahorro	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1,737	152	1.99
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1,183	153	2.93
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	873	11	6.31
		Otros motivos	750	77	3.90
4	Banca – Seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	420	1,812	3.92
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	411	136	6.03
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	228	227	4.58
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	43	56	4.30
5	Crédito de consumo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1,090	298	8.49
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	636	163	2.32
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	407	47	3.98
		Otros motivos	498	38	4.16
6	Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	2,748	388	3.26
7	Otras operaciones, servicios y/o productos	Problemas referidos a programas de lealtad	866	215	3.93
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	392	7	3.02
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	31	18	2.86
8	Crédito hipotecario para vivienda	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	130	74	1.65
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	142	19	4.20
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	103	26	4.53
		Otros motivos	153	16	4.86
9	Servicio de recaudación	Transacciones no procesadas / mal realizadas	444	21	3.35
10	Cuenta corriente	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	158	29	4.16
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	28	46	2.49
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	45	10	6.93
		Otros motivos	103	17	6.26
11	Otros	Transacciones no procesadas / mal realizadas	315	111	5.22
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	210	27	6.33
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	39	39	3.50
		Otros motivos	85	6	6.67
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS			31,050	15,744	3.81

TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE:

47,128

TOTAL NUMERO DE OPERACIONES:

92,754,845