INFORMACIÓN DE RECLAMOS ATENDIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: Del 01/01/22 al 31/03/22

Products Altered to Altered to Altered to Altered to Activation Altered to Alter	Nº Operación, servicio o producto	Motivo del reclamo	Reclamos	absueltos	-:
Tarjetia de crédita Cohrea métablod de inferezea, comisiones, apates y tributos (tales como seguros, IT, entre obros cargos, segin corresponda) 4,492 338 1.52					- Tiempo promedio de absolución
Tarylate de Celolo	1 Tarjeta de crédito	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1,323	3,823	4.37
Page		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	4,482	338	1.51
Demantment on resonated in formument, infernice, regime, steptin correspondity 1.924 5.502 5.9		Transacciones no procesadas / mal realizadas	2,117	579	4.14
Tampacciones no processadar / mail resiluadas mail resiluadas		Otros motivos	787	91	6.02
Tarjeta de delition		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1,934	5,502	6.99
Cobros (indebios) de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, IT, entre otros cargos, segin correspondal) 3,015 12 3,05	2 Tarieta de déhito	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1,567	2,784	3.57
Current de ahorno Control indebitiod de intercesse, comisiones, pastos y tributor tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según correspondo) 1,006 96 1,77 1,78	2 Taijeta de debito	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1,015	121	1.65
Desiration of the processing		Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito (retenida, no emitida, no entregada a tiempo, desactivada, bloqueada, anulada, suspendida, cancelada)	82	3	5.00
Control de ahorno Transacciones no procesadas / mal realizadas Coros motivos Coros mot		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1,506	96	1.71
Page	2 Cuenta de aborro	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	723	39	12.23
A contact of a public of a products of p	5 Cuenta de anomo	Transacciones no procesadas / mal realizadas	604	137	4.36
Pacian Carbon a las operaciones productors produ		Otros motivos	657	69	5.56
Bankara - Seguros (seguros yendos on scanales of stema financiero) Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda) 124 88 5.83 1.	relacionado a las operaciones o productos	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	2,736	215	4.03
Some body Control Co	Daniel Carrier (account	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	306	852	3.38
Inadecuada o insufficiente información sobre operaciones, productos y servicios 1.24 8.8 5.83 5.8		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	234	74	7.00
Transacciones no procesadas / mal realizadas 35 21 3.68		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	124	88	5.83
Product of the time of t	sistema imanerere,	Transacciones no procesadas / mal realizadas	35	21	3.68
Crédito de consume Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda) 86 22 12.81		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	703	44	6.88
Page Company Company	6 Crádito do consumo	Transacciones no procesadas / mal realizadas	170	12	6.50
Problemas referidos a programas de lealtad 18	o Credito de Consumo	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	86	22	12.81
7 Otras operaciones, servicios y/o productos Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio 333 8 4.48 8 Ouenta corriente Demoras o incumplimientos de envió de correspondecia (estados de cuenta, otros) 95 66 2.24 10 Obras operaciones no procesadas / mal realizadas 22 13 4.94 2 Cuenta corriente Demoras o incumplimientos de envió de correspondecia (estados de cuenta, otros) 95 66 2.24 2 Cuenta corriente Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda) 122 20 3.88 3 Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda) 101 18 65 3 Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda) 101 18 65 4 Demotros Inadecuada a tención al usuario - Problemas en la calidad del servicio 101 18 65 5 Crédito hipotecario para vivienda Inadecuada a tención al usuario - Problemas en la calidad del servicio 128 21 7.51 1 Transacciones no procesadas / mal realizadas 51 9 7.42		Otros motivos	249	28	5.12
Mo productos Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio Tansacciones no procesadas / mal realizadas 2.2 1.3 4.48	0.	Problemas referidos a programas de lealtad	585	178	4.38
Transacciones no procesadas / mal realizadas 22 13 4.94	<i>'</i>	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	333	8	4.48
Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, TTF, entre otros cargos, según corresponda) 122 20 3.88	y/o productos	Transacciones no procesadas / mal realizadas	22	13	4.94
Cuenta corriente Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda) 66 3 13.00		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	95	66	2.44
Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda) 66 3 13.04 Otros motivos 101 18 6.57 Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio 148 45 6.54 Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios 128 21 7.51 Transacciones no procesadas / mal realizadas 7.24 Otros motivos 7.25 Otros motivos 7.26 7.27 Otros motivos 7.27 Otros motivos 7.28 7.29 Otros motivos 7.29 7.24 Otros motivos 7.29 7.20 Otros motivos 7.20 7.20 Otros moti	9 Cuanta sarrianta	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	122	20	3.88
Page Page Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio 148 45 6.54	8 Cuenta corriente	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	66	3	13.04
9Crédito hipotecario para viviendaInadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios128217.51Transacciones no procesadas / mal realizadas5197.42Otros motivos49132.6310Servicio de recaudaciónTransacciones no procesadas / mal realizadas23636.1911OtrosTransacciones no procesadas / mal realizadas244427.53Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios159155.96Reporte indebido en la central de riesgos1546.84Otros motivos4978.61		Otros motivos	101	18	6.57
Transacciones no procesadas / mal realizadas Transacciones no proces	Crédito hipotecario para	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	148	45	6.54
10 Servicio de recaudación Transacciones no procesadas / mal realizadas 51 9 7.42 10 Servicio de recaudación Transacciones no procesadas / mal realizadas 49 13 2.63 10 Servicio de recaudación Transacciones no procesadas / mal realizadas 236 3 6.19 11 Defense de recaudación 150 40 7.53 11 Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios 159 15 5.96 Reporte indebido en la central de riesgos 15 4 6.84 Otros motivos 49 7 8.61		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	128	21	7.51
Otros motivos49132.6310Servicio de recaudaciónTransacciones no procesadas / mal realizadas23636.1911OtrosTransacciones no procesadas / mal realizadas244427.53Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios159155.96Reporte indebido en la central de riesgos1546.84Otros motivos4978.61	vivienda	Transacciones no procesadas / mal realizadas	51	9	7.42
Transacciones no procesadas / mal realizadas 11 Otros Transacciones no procesadas / mal realizadas Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios Reporte indebido en la central de riesgos Otros motivos Transacciones no procesadas / mal realizadas 15 15 5.96 Reporte indebido en la central de riesgos Otros motivos 18 6.84 Otros motivos		•	49	13	2.63
Otros Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios 159 15 5.96 Reporte indebido en la central de riesgos 15 4 6.84 Otros motivos 49 7 8.61	10 Servicio de recaudación	Transacciones no procesadas / mal realizadas	236	3	6.19
11 Otros Reporte indebido en la central de riesgos 15 4 6.84 Otros motivos 49 7 8.61		Transacciones no procesadas / mal realizadas	244	42	7.53
Reporte indebido en la central de riesgos Otros motivos 15 4 6.84 49 7 8.61	44 0:	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	159	15	5.96
Otros motivos 49 7 8.61	11 Otros		15	4	6.84
			49	7	8.61
		TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS	23,843	15,403	4.58