

**INFORMACIÓN DE RECLAMOS ATENDIDOS DE LOS USUARIOS**

Periodo: Del 01/10/21 al 31/12/21

| 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 débito  | Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)  | 1,990                 | 6,167               | 6.88                          |
|                                 |  | Transacciones no procesadas / mal realizadas   | 1,552                 | 3,307               | 4.50                          |
|                                 |  | Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)                                  | 1,497                 | 389                 | 2.12                          |
|                                 |  | Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito (retenida, no emitida, no entregada a tiempo, desactivada, bloqueada, anulada, suspendida, cancelada) | 137                   | 5                   | 9.69                          |
| 2                               | Tarjeta de crédito   | Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)  | 1,159                 | 4,101               | 5.20                          |
|                                 |  | Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)                                  | 3,468                 | 621                 | 1.82                          |
|                                 |  | Transacciones no procesadas / mal realizadas   | 2,195                 | 591                 | 5.73                          |
|                                 |  | Otros motivos  | 754                   | 138                 | 7.96                          |
| 3                               | Cuenta de ahorro   | Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)                                  | 2,180                 | 384                 | 2.14                          |
|                                 |  | Transacciones no procesadas / mal realizadas   | 725                   | 252                 | 4.82                          |
|                                 |  | Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)  | 791                   | 41                  | 9.72                          |
|                                 |  | Otros motivos  | 821                   | 80                  | 7.06                          |
| 4                               | Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)  | Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio  | 2,805                 | 284                 | 7.74                          |
| 5                               | Banca – Seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)                     | Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)  | 386                   | 1,478               | 4.12                          |
|                                 |  | Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)                                  | 277                   | 63                  | 8.00                          |
|                                 |  | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios   | 123                   | 98                  | 6.28                          |
|                                 |  | Transacciones no procesadas / mal realizadas   | 20                    | 34                  | 5.22                          |
| 6                               | Crédito de consumo   | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios   | 768                   | 87                  | 6.59                          |
|                                 |  | Transacciones no procesadas / mal realizadas   | 157                   | 13                  | 4.84                          |
|                                 |  | Reporte indebido en la central de riesgos  | 87                    | 18                  | 6.82                          |
|                                 |  | Otros motivos  | 308                   | 40                  | 8.02                          |
| 7                               | Otras operaciones, servicios y/o productos   | Problemas referidos a programas de lealtad   | 640                   | 227                 | 6.12                          |
|                                 |  | Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio  | 417                   | 14                  | 7.43                          |
|                                 |  | Transacciones no procesadas / mal realizadas   | 14                    | 15                  | 8.83                          |
|                                 |  | Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)  | 1                     |                     | 17.00                         |
| 8                               | Crédito hipotecario para vivienda  | Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio  | 140                   | 28                  | 8.07                          |
|                                 |  | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios   | 134                   | 22                  | 4.69                          |
|                                 |  | Transacciones no procesadas / mal realizadas   | 46                    | 8                   | 4.96                          |
|                                 |  | Otros motivos  | 68                    | 11                  | 6.33                          |
| 9                               | Cuenta corriente   | Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)                                  | 170                   | 22                  | 3.11                          |
|                                 |  | Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)   | 60                    | 50                  | 2.96                          |
|                                 |  | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios   | 51                    | 10                  | 5.21                          |
|                                 |  | Otros motivos  | 66                    | 20                  | 8.88                          |
| 10                              | Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario, entre diferentes localidades de un | Transacciones no procesadas / mal realizadas   | 215                   | 72                  | 8.61                          |
| 11                              | Otros  | Transacciones no procesadas / mal realizadas   | 352                   | 21                  | 6.03                          |
|                                 |  | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios   | 151                   | 14                  | 8.14                          |
|                                 |  | Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción por inadecuada información sobre condiciones de la modificación y/o procedimiento de reversión       | 27                    | 4                   | 5.32                          |
|                                 |  | Otros motivos  | 72                    | 16                  | 7.58                          |
| <b>TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS</b> |  |  | <b>24,824</b>         | <b>18,745</b>       | <b>5.33</b>                   |

**TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE:**

**43,913**

**TOTAL NUMERO DE OPERACIONES:**

**107,593,236**