



Información de Reclamos Atendidos  
 Periodo: Del 01/02/2025 al 28/02/2025

Nº	Operaciones - Servicios o Productos	Motivos de Reclamos	Reclamos Absueltos		Tiempo Promedio de Absolución
			A Favor de la Empresa	A Favor del Usuario	
1	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	968	1,091	2.42
		Problemas relacionados con cajeros automáticos	368	716	2.43
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	542	269	4.67
		Otros Motivos	1,351	721	4.26
2	Tarjeta de crédito	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	429	592	2.68
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	604	324	4.90
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	724	169	5.21
		Otros Motivos	1,759	816	5.81
3	Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	808	112	1.95
		Errores en la compraventa de moneda extranjera y aplicación de tipo de cambio	32	3	4.31
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	5	13	4.17
		Otros Motivos	17	8	4.24
4	Seguro de protección de tarjeta	Contratación o cargo indebido de seguros.	366	42	4.40
		Renovación indebida de póliza de seguros	167	108	3.65
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	33	143	3.64
		Otros Motivos	62	26	5.44
5	Vida individual	Renovación indebida de póliza de seguros	154	152	3.95
		Contratación o cargo indebido de seguros.	245	28	4.58
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	63	143	4.21
		Otros Motivos	54	22	5.39
6	Crédito de consumo	Transacciones no procesadas / mal realizadas	249	156	5.18
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	92	47	5.84
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	39	31	6.13
		Otros Motivos	140	76	5.98
7	Servicios varios	Transacciones no procesadas / mal realizadas	395	171	4.42
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	4	1	5.80
8	Cuenta corriente	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	98	91	4.86
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	30	33	2.90
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	28	27	6.76
		Otros Motivos	144	93	5.37
9	Vehículos	Contratación o cargo indebido de seguros.	156	27	5.27
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	59	37	5.71
		Renovación indebida de póliza de seguros	21	37	4.66
		Otros Motivos	73	31	6.65
10	Misceláneos	Renovación indebida de póliza de seguros	61	58	3.88
		Contratación o cargo indebido de seguros.	97	14	5.53
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	38	51	4.87
		Otros Motivos	28	10	6.08
11	Otros	Transacciones no procesadas / mal realizadas	279	104	5.89
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	201	48	4.14
		Contratación o cargo indebido de seguros.	218	24	4.58
		Otros Motivos	802	511	5.17
			12,003	7,176	4.29

Total de operaciones en el mes

103,602,850