



Información de Reclamos Atendidos
Periodo: Del 01/03/2025 al 31/03/2025

Nº	Operaciones - Servicios o Productos	Motivos de Reclamos	Reclamos Absueltos		Tiempo Promedio de Absolución
			A Favor de la Empresa	A Favor del Usuario	
1	Tarjeta de crédito	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	474	822	2.92
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	722	385	5.05
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	663	417	6.09
		Otros Motivos	2,070	775	5.76
2	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	980	1,235	2.60
		Problemas relacionados con cajeros automáticos	351	757	2.46
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	359	402	3.11
		Otros Motivos	1,499	609	5.24
3	Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	768	138	2.13
		Errores en la compraventa de moneda extranjera y aplicación de tipo de cambio	35	4	4.74
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	3	19	3.95
		Otros Motivos	15	0	2.87
4	Vida individual	Contratación o cargo indebido de seguros.	294	28	4.10
		Renovación indebida de póliza de seguros	149	149	3.57
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	66	163	4.35
		Otros Motivos	43	23	5.12
5	Crédito de consumo	Transacciones no procesadas / mal realizadas	278	144	4.35
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	105	54	5.06
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	64	17	6.19
		Otros Motivos	142	85	4.57
6	Seguro de protección de tarjeta (crédito o débito)	Contratación o cargo indebido de seguros.	299	54	3.73
		Renovación indebida de póliza de seguros	164	95	3.08
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	40	126	3.33
		Otros Motivos	46	39	4.87
7	Cuenta corriente	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	106	131	4.66
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	40	40	4.69
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	46	15	6.67
		Otros Motivos	116	116	5.16
8	Servicios varios	Transacciones no procesadas / mal realizadas	431	156	3.66
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	5.00
9	Misceláneos	Renovación indebida de póliza de seguros	63	94	3.69
		Contratación o cargo indebido de seguros.	112	15	4.28
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	35	76	4.08
		Otros Motivos	22	10	5.44
10	Vehículos	Contratación o cargo indebido de seguros.	120	23	4.55
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	56	57	5.04
		Renovación indebida de póliza de seguros	27	32	4.15
		Otros Motivos	55	26	6.43
11	Otros	Transacciones no procesadas / mal realizadas	278	96	5.72
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	234	57	3.63
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	52	171	4.68
		Otros Motivos	1,054	405	4.83
			12,477	8,060	4.27

Total de operaciones en el mes

118,744,023