



Información de Reclamos Atendidos  
Período: Del 01/05/2025 al 31/05/2025

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	1,208	1,283	2.73
		Problemas relacionados con cajeros automáticos	372	719	3.25
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	643	189	6.50
		Otros Motivos	1,515	938	7.55
2	Tarjeta de crédito	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	580	800	2.57
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	787	438	3.87
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	680	382	5.26
		Otros Motivos	2,167	738	4.99
3	Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1,075	475	4.89
		Errores en la compraventa de moneda extranjera y aplicación de tipo de cambio	40	1	5.80
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	10	22	6.59
		Otros Motivos	14	2	6.25
4	Crédito de consumo	Transacciones no procesadas / mal realizadas	250	163	7.13
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	131	80	7.36
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	63	27	8.20
		Otros Motivos	172	136	7.36
5	Seguro de protección de tarjeta (crédito o débito)	Contratación o cargo indebido de seguros.	314	45	3.95
		Renovación indebida de póliza de seguros	142	93	3.26
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	39	157	3.50
		Otros Motivos	74	70	3.90
6	Vida individual	Contratación o cargo indebido de seguros.	293	19	4.07
		Renovación indebida de póliza de seguros	167	135	3.52
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	81	169	4.02
		Otros Motivos	39	27	5.21
7	Servicios varios	Transacciones no procesadas / mal realizadas	504	108	4.38
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2	0	7.50
8	Cuenta corriente	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	88	106	7.41
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	31	30	3.87
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	23	22	5.36
		Otros Motivos	139	68	6.79
9	Misceláneos	Renovación indebida de póliza de seguros	73	68	3.42
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	53	76	4.03
		Contratación o cargo indebido de seguros.	91	12	4.05
		Otros Motivos	21	5	5.54
10	Crédito hipotecario para vivienda	Transacciones no procesadas / mal realizadas	59	89	7.99
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	67	24	8.05
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	35	19	7.17
		Otros Motivos	56	18	7.45
11	Otros	Transacciones no procesadas / mal realizadas	281	75	6.20
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	173	159	4.42
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	261	56	4.61
		Otros Motivos	1,064	533	5.49
			13,877	8,576	4.89

Total de operaciones en el mes

124,620,596