



Información de Reclamos Atendidos
 Período: Del 01/08/2024 al 31/08/2024

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	1,533	1,298	3.80
		Problemas relacionados con cajeros automáticos	537	1,244	2.58
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	437	713	3.10
		Otros Motivos	1,749	837	4.04
2	Tarjeta de crédito	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	640	762	4.11
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	720	339	4.29
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	451	589	5.16
		Otros Motivos	2,209	763	3.61
3	Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1,031	108	2.45
		Errores en la compraventa de moneda extranjera y aplicación de tipo de cambio	38	0	2.55
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	27	10	3.32
		Otros Motivos	34	19	3.40
4	Seguro de protección de tarjeta (crédito o débito)	Contratación o cargo indebido de seguros.	368	60	2.86
		Renovación indebida de póliza de seguros	284	90	2.70
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	24	109	2.53
		Otros Motivos	43	24	3.97
5	Crédito de consumo	Transacciones no procesadas / mal realizadas	322	141	4.12
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	132	50	5.04
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	29	31	4.43
		Otros Motivos	115	58	5.31
6	Vida individual	Renovación indebida de póliza de seguros	182	156	2.96
		Contratación o cargo indebido de seguros.	260	40	3.39
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	52	124	3.24
		Otros Motivos	41	14	4.33
7	Cuenta corriente	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	111	151	3.73
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	42	33	4.23
		Resolución de contrato	44	21	2.77
		Otros Motivos	178	140	4.56
8	Servicios varios	Transacciones no procesadas / mal realizadas	377	243	4.26
9	Vehículos	Contratación o cargo indebido de seguros.	157	36	4.34
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	54	33	4.46
		Renovación indebida de póliza de seguros	19	35	3.70
		Otros Motivos	45	30	4.80
10	Misceláneos	Renovación indebida de póliza de seguros	78	95	3.12
		Contratación o cargo indebido de seguros.	83	23	3.78
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	19	47	3.09
		Otros Motivos	9	3	4.42
11	Otros	Transacciones no procesadas / mal realizadas	395	132	5.52
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	355	131	3.56
		Contratación o cargo indebido de seguros.	265	41	3.52
		Otros Motivos	1,070	653	4.89
			14,559	9,426	3.81

Total de operaciones en el mes

103,325,021