



Información de Reclamos Atendidos

Periodo: Del 01/06/2025 al 30/06/2025

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	1,148	1,254	2.75
		Problemas relacionados con cajeros automáticos	360	769	3.23
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	365	506	4.75
		Otros Motivos	1,992	709	7.91
2	Tarjeta de crédito	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	570	814	3.00
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	754	435	5.64
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	632	360	6.60
		Otros Motivos	2,025	638	6.16
3	Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	999	213	3.61
		Errores en la compraventa de moneda extranjera y aplicación de tipo de cambio	58	3	5.87
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	7	19	5.19
		Otros Motivos	27	2	6.07
4	Crédito de consumo	Transacciones no procesadas / mal realizadas	344	196	5.68
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	137	60	6.58
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	57	21	7.32
		Otros Motivos	180	96	6.63
5	Seguro de protección de tarjeta (crédito o débito)	Contratación o cargo indebido de seguros.	311	48	4.19
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	57	205	3.25
		Renovación indebida de póliza de seguros	147	81	3.54
		Otros Motivos	75	44	5.25
6	Vida individual	Renovación indebida de póliza de seguros	147	165	3.58
		Contratación o cargo indebido de seguros.	283	27	4.19
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	63	126	4.16
		Otros Motivos	31	22	5.09
7	Servicios varios	Transacciones no procesadas / mal realizadas	498	115	4.67
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	3	1	8.50
8	Cuenta corriente	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	102	104	5.92
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	36	22	5.05
		Problemas relacionados con cajeros automáticos	22	28	3.84
		Otros Motivos	160	80	6.26
9	Misceláneos	Renovación indebida de póliza de seguros	81	84	3.21
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	52	86	3.71
		Contratación o cargo indebido de seguros.	94	8	3.97
		Otros Motivos	19	8	5.48
10	Vehículos	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	46	47	4.33
		Contratación o cargo indebido de seguros.	55	12	4.69
		Renovación indebida de póliza de seguros	20	28	4.79
		Otros Motivos	60	31	6.22
11	Otros	Transacciones no procesadas / mal realizadas	331	90	6.43
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	278	58	4.57
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	150	93	8.09
		Otros Motivos	936	558	5.32

Total de operaciones en el mes

124,605,618