



Información de Reclamos Atendidos
Periodo: Del 01/04/2025 al 30/04/2025

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	1,099	1,228	2.52
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	488	774	3.16
		Problemas relacionados con cajeros automáticos	347	768	3.01
		Otros Motivos	1,557	658	6.39
2	Tarjeta de crédito	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	559	793	2.67
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	818	378	4.08
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	594	412	5.43
		Otros Motivos	2,169	671	4.93
3	Seguro de protección de tarjeta (crédito o débito)	Contratación o cargo indebido de seguros.	315	47	3.64
		Renovación indebida de póliza de seguros	182	89	3.15
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	56	166	2.94
		Otros Motivos	65	31	4.69
4	Vida individual	Contratación o cargo indebido de seguros.	282	20	3.75
		Renovación indebida de póliza de seguros	149	149	3.36
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	61	156	4.38
		Otros Motivos	38	18	5.38
5	Crédito de consumo	Transacciones no procesadas / mal realizadas	229	146	5.85
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	119	47	6.19
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	52	21	6.86
		Otros Motivos	152	103	6.10
6	Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	642	103	2.48
		Errores en la compraventa de moneda extranjera y aplicación de tipo de cambio	36	2	5.21
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	6	17	4.91
		Otros Motivos	6	3	3.89
7	Servicios varios	Transacciones no procesadas / mal realizadas	470	144	3.80
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	3.00
8	Cuenta corriente	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	114	95	4.87
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	21	31	4.54
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	24	26	3.04
		Otros Motivos	153	72	5.17
9	Misceláneos	Renovación indebida de póliza de seguros	78	84	3.44
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	41	69	3.76
		Contratación o cargo indebido de seguros.	94	13	4.17
		Otros Motivos	24	10	4.85
10	Vehículos	Contratación o cargo indebido de seguros.	103	22	4.14
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	63	52	4.68
		Renovación indebida de póliza de seguros	22	35	4.32
		Otros Motivos	53	16	5.49
11	Otros	Transacciones no procesadas / mal realizadas	302	119	5.62
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	227	64	3.84
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	72	158	4.55
		Otros Motivos	1,047	377	4.95
			12,930	8,187	4.22

Total de operaciones en el mes

115,246,638