



Información de Reclamos Atendidos  
 Período: Del 01/10/2024 al 31/10/2024

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	1,122	1,045	2.17
		Problemas relacionados con cajeros automáticos	417	872	2.30
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	328	382	1.98
		Otros Motivos	1,532	626	2.94
2	Tarjeta de crédito	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	615	640	2.50
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	452	535	3.98
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	649	316	2.88
		Otros Motivos	2,278	726	3.16
3	Seguro de protección de tarjeta (crédito o débito)	Contratación o cargo indebido de seguros.	371	72	3.10
		Renovación indebida de póliza de seguros	215	105	2.54
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	44	138	2.79
		Otros Motivos	56	20	3.66
4	Vida individual	Contratación o cargo indebido de seguros.	324	45	3.36
		Renovación indebida de póliza de seguros	173	169	2.86
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	64	137	3.31
		Otros Motivos	50	15	4.71
5	Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	748	109	1.40
		Errores en la compraventa de moneda extranjera y aplicación de tipo de cambio	38	6	2.55
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	8	13	2.52
		Otros Motivos	24	5	2.52
6	Crédito de consumo	Transacciones no procesadas / mal realizadas	312	156	3.74
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	151	43	4.57
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	37	27	4.31
		Otros Motivos	135	61	4.67
7	Servicios varios	Transacciones no procesadas / mal realizadas	438	282	3.07
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		7.00
8	Cuenta corriente	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	86	112	2.50
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	56	31	2.80
		Problemas relacionados con cajeros automáticos	22	35	2.61
		Otros Motivos	184	114	3.08
9	Vehículos	Contratación o cargo indebido de seguros.	145	25	3.94
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	53	38	4.60
		Renovación indebida de póliza de seguros	28	40	4.51
		Otros Motivos	58	21	4.87
10	Misceláneos	Renovación indebida de póliza de seguros	83	101	3.05
		Contratación o cargo indebido de seguros.	104	15	3.77
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	27	58	3.26
		Otros Motivos	13	5	4.22
11	Otros	Transacciones no procesadas / mal realizadas	370	108	4.38
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	275	40	2.31
		Contratación o cargo indebido de seguros.	274	39	3.84
		Otros Motivos	990	667	3.79
			13,350	7,994	2.98

Total de operaciones en el mes

106,221,646