



Información de Reclamos Atendidos
Periodo: Del 01/12/2024 al 31/12/2024

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	1,453	1,163	2.61
		Problemas relacionados con cajeros automáticos	408	888	2.22
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	334	386	2.40
		Otros Motivos	1,646	538	3.65
2	Tarjeta de crédito	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	524	679	2.91
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	659	386	2.34
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	592	275	3.58
		Otros Motivos	1,970	653	4.13
3	Crédito de consumo	Transacciones no procesadas / mal realizadas	324	176	3.95
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	99	46	4.46
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	50	17	4.54
		Otros Motivos	110	45	4.49
4	Seguro de protección de tarjeta	Contratación o cargo indebido de seguros.	360	47	2.90
		Renovación indebida de póliza de seguros	185	72	2.47
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	21	80	2.57
		Otros Motivos	55	26	3.62
5	Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	708	71	1.70
		Errores en la compraventa de moneda extranjera y aplicación de tipo de cambio	33		3.91
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	9	8	2.71
		Otros Motivos	12	5	3.41
6	Vida individual	Contratación o cargo indebido de seguros.	284	27	3.40
		Renovación indebida de póliza de seguros	127	167	2.63
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	60	110	3.35
		Otros Motivos	31	16	4.23
7	Cuenta corriente	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	148	115	3.44
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	36	19	5.89
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	28	25	3.68
		Otros Motivos	128	96	3.87
8	Servicios varios	Transacciones no procesadas / mal realizadas	416	165	3.47
9	Vehículos	Contratación o cargo indebido de seguros.	145	29	4.02
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	33	22	4.49
		Renovación indebida de póliza de seguros	18	37	3.51
		Otros Motivos	51	21	5.47
10	Misceláneos	Renovación indebida de póliza de seguros	38	65	2.62
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	29	60	3.57
		Contratación o cargo indebido de seguros.	68	9	3.43
		Otros Motivos	16	5	5.14
11	Otros	Transacciones no procesadas / mal realizadas	302	106	4.91
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	261	46	3.06
		Contratación o cargo indebido de seguros.	173	44	3.71
		Otros Motivos	876	459	4.12
			12,820	7,204	3.27

Total de operaciones en el mes

124,547,769