



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

Nº	Operaciones - Servicios o Productos	Motivos de Reclamos	Reclamos Absueltos		Tiempo Promedio de Absolución
			A Favor de la Empresa	A Favor del Usuario	
1	Tarjeta de crédito	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1,626	343	5.88
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1,199	666	5.67
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	648	1,037	4.35
		Otros Motivos	3,127	1,479	4.04
2	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1,631	1,840	3.73
		Problemas relacionados con cajeros automáticos	578	1,221	4.78
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	765	275	4.96
		Otros Motivos	2,429	1,260	4.20
3	Transferencias de fondos	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1,450	165	3.43
		Errores en la compraventa de moneda extranjera y aplicación de tipo de cambio	27		2.19
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	18	8	3.38
		Otros Motivos	5	8	6.31
4	Crédito de consumo	Transacciones no procesadas / mal realizadas	425	260	4.64
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	202	98	4.65
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	108	53	4.73
		Otros Motivos	176	116	4.89
5	Seguro de protección de tarjeta	Contratación o cargo indebido de seguros.	385	132	4.35
		Renovación indebida de póliza de seguros	302	149	3.77
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	31	93	3.75
		Otros Motivos	89	23	4.60
6	Servicios varios	Transacciones no procesadas / mal realizadas	805	241	6.53
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2		3.50
		Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1		3.00
7	Atención al público	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	114	687	3.35
8	Vehículos	Contratación o cargo indebido de seguros.	443	118	7.31
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	42	29	6.31
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	35	16	7.59
		Otros Motivos	59	39	5.84
9	Vida individual	Renovación indebida de póliza de seguros	160	153	4.10
		Contratación o cargo indebido de seguros.	230	41	4.26
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	32	91	4.22
		Otros Motivos	47	22	4.91
10	Cuenta corriente	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	102	50	3.51
		Problemas relacionados con cajeros automáticos	48	82	5.07
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	84	41	5.51
		Otros Motivos	199	108	4.64
11	Otros	Transacciones no procesadas / mal realizadas	584	166	5.45
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	476	116	5.52
		Contratación o cargo indebido de seguros.	415	99	4.96
		Otros Motivos	1,467	908	5.50
			20,566	12,233	4.64

Total de operaciones en el trimestre

73,835,297