



Información de Reclamos Atendidos
 Periodo: Del 01/01/2025 al 31/01/2025

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	1,150	1,176	2.24
		Problemas relacionados con cajeros automáticos	436	927	2.24
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	518	127	4.00
		Otros Motivos	1,306	716	3.33
2	Tarjeta de crédito	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	539	696	2.27
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	690	416	3.12
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	792	286	4.04
		Otros Motivos	2,060	805	4.40
3	Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	743	88	1.82
		Errores en la compraventa de moneda extranjera y aplicación de tipo de cambio	44	5	3.24
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	5	10	2.87
		Otros Motivos	12	1	3.15
4	Crédito de consumo	Transacciones no procesadas / mal realizadas	278	164	3.93
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	110	31	3.94
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	55	18	3.88
		Otros Motivos	145	73	4.22
5	Seguro de protección de tarjeta	Contratación o cargo indebido de seguros.	332	40	4.30
		Renovación indebida de póliza de seguros	174	79	3.91
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	22	117	3.40
		Otros Motivos	65	20	5.00
6	Vida individual	Renovación indebida de póliza de seguros	151	149	3.83
		Contratación o cargo indebido de seguros.	249	26	4.82
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	59	145	4.34
		Otros Motivos	43	19	5.66
7	Servicios varios	Transacciones no procesadas / mal realizadas	407	255	3.47
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	4		3.00
8	Cuenta corriente	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	94	106	3.76
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	38	37	4.25
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	30	31	3.30
		Otros Motivos	135	101	3.99
9	Vehículos	Contratación o cargo indebido de seguros.	119	26	4.92
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	63	28	5.82
		Renovación indebida de póliza de seguros	28	30	5.55
		Otros Motivos	68	25	6.47
10	Misceláneos	Renovación indebida de póliza de seguros	76	67	3.42
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	49	55	4.63
		Contratación o cargo indebido de seguros.	73	12	4.40
		Otros Motivos	11	8	7.00
11	Otros	Transacciones no procesadas / mal realizadas	271	117	5.28
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	204	49	3.68
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	47	148	3.78
		Otros Motivos	980	369	4.65
			12,675	7,598	3.52

Total de operaciones en el mes

110,124,562