



Información de Reclamos Atendidos  
 Periodo: Del 01/02/2024 al 29/02/2024

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	1,236	1,424	3.27
		Problemas relacionados con cajeros automáticos	580	1,195	3.74
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	578	435	3.37
		Otros Motivos	1,764	810	4.43
2	Tarjeta de crédito	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	1,022	117	3.23
		Errores en la compraventa de moneda extranjera y aplicación de tipo de cambio	29	0	1.41
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	9	10	5.84
		Otros Motivos	14	5	2.84
4	Crédito de consumo	Transacciones no procesadas / mal realizadas	318	168	4.67
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	141	83	5.30
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	67	15	5.22
		Otros Motivos	206	122	6.48
5	Atención al público	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	131	853	4.34
6	Seguro de protección de tarjeta	Contratación o cargo indebido de seguros.	353	65	3.72
		Renovación indebida de póliza de seguros	253	108	3.11
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	26	67	4.23
		Otros Motivos	61	19	4.48
7	Vida individual	Renovación indebida de póliza de seguros	143	204	2.93
		Contratación o cargo indebido de seguros.	195	36	3.72
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	49	94	3.72
		Otros Motivos	45	12	4.07
8	Cuenta corriente	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	121	107	8.10
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	96	51	2.95
		Problemas relacionados con cajeros automáticos	27	55	3.63
		Otros Motivos	123	89	5.07
9	Vehículos	Contratación o cargo indebido de seguros.	336	96	5.35
		Renovación indebida de póliza de seguros	26	42	4.47
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	35	16	5.65
		Otros Motivos	76	26	5.90
10	Servicios varios	Transacciones no procesadas / mal realizadas	489	153	4.94
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2	0	6.00
		Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	0	1	7.00
11	Otros	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	463	95	4.53
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	366	152	5.29
		Contratación o cargo indebido de seguros.	353	73	4.50
		Otros Motivos	1,162	793	5.55
			15,694	10,088	4.23

Total de operaciones en el trimestre

83,207,483