



Información de Reclamos Atendidos
 Periodo: Del 01/03/2024 al 31/03/2024

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	1,257	1,402	5.11
		Problemas relacionados con cajeros automáticos	471	1,093	3.38
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	456	389	2.60
		Otros Motivos	1,531	628	4.69
2	Tarjeta de crédito	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	559	693	5.48
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	672	343	5.44
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	471	529	3.07
		Otros Motivos	2,293	692	4.50
3	Transferencias de fondos	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1,043	84	3.44
		Errores en la compraventa de moneda extranjera y aplicación de tipo de cambio	27	3	2.57
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	8	9	4.47
		Otros Motivos	12	5	3.88
4	Crédito de consumo	Transacciones no procesadas / mal realizadas	316	166	5.73
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	132	66	6.48
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	55	33	7.44
		Otros Motivos	144	60	7.04
5	Seguro de protección de tarjeta	Contratación o cargo indebido de seguros.	343	71	4.42
		Renovación indebida de póliza de seguros	246	91	3.28
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	21	53	4.14
		Otros Motivos	54	15	6.07
6	Vida individual	Renovación indebida de póliza de seguros	160	159	3.68
		Contratación o cargo indebido de seguros.	225	23	4.93
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	45	96	4.35
		Otros Motivos	36	9	5.44
7	Cuenta corriente	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	75	73	4.36
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	84	45	4.36
		Problemas relacionados con cajeros automáticos	30	46	3.80
		Otros Motivos	154	91	4.85
8	Servicios varios	Transacciones no procesadas / mal realizadas	418	172	4.81
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	2	5.00
9	Vehículos	Contratación o cargo indebido de seguros.	221	48	4.95
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	41	21	5.45
		Renovación indebida de póliza de seguros	21	24	3.82
		Otros Motivos	52	20	6.46
10	Misceláneos	Renovación indebida de póliza de seguros	67	89	3.60
		Contratación o cargo indebido de seguros.	80	15	4.92
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	22	44	3.61
		Otros Motivos	19	5	5.88
11	Otros	Transacciones no procesadas / mal realizadas	319	104	5.63
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	286	99	4.91
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	92	252	5.74
		Otros Motivos	1,104	390	5.40
			13,662	8,252	4.60

Total de operaciones en el mes

84,933,580