



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	577	752	3.73
		Problemas relacionados con cajeros automáticos	1,085	225	4.78
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	816	453	4.96
		Otros Motivos	2,321	1,067	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	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
6	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
7	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
8	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
9	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
10	Misceláneos	Renovación indebida de póliza de seguros	76	94	3.31
		Contratación o cargo indebido de seguros.	90	16	4.58
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	9	27	3.89
		Otros Motivos	21	5	3.85
11	Otros	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	463	95	4.53
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	366	152	5.29
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	122	243	5.72
		Otros Motivos	1,197	481	5.60
			15,563	9,235	4.22

Total de operaciones en el mes

83,207,483