



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	Atención al público	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	112	756	3.50
7	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
8	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
9	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
10	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
11	Otros	Transacciones no procesadas / mal realizadas	319	104	5.63
		Contratación o cargo indebido de seguros.	330	64	4.69
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	286	99	4.91
		Otros Motivos	1,054	731	5.38
			13,774	9,008	4.56

Total de operaciones en el trimestre

84,933,580