

INFORMACIÓN DE RECLAMOS ATENDIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: Del 01/08/24 al 31/08/24

Nº	Operación, servicio o producto	Motivo del reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de absolución
			A favor de la empresa	A favor del usuario	
1	Tarjeta de crédito	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	115	36	2.17
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	104	6	6.50
		Problemas referidos a programas de lealtad	52	25	2.28
		Otros motivos	80	9	1.70
2	Crédito de consumo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	22		3.05
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	15	2	2.94
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	13	2	1.53
		Otros motivos	13	1	1.93
3	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	18		1.89
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	8	4	1.83
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	10	1	1.45
		Otros motivos	6	4	2.10
4	Banca - Seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	22	1	1.57
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	12	1	1.38
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	10	1	3.55
5	Servicio de recaudaciones	Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	1	3.33
6	Cuenta a plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2		4.00
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS			504	94	1.90

TOTAL NUMERO DE OPERACIONES:

637,642