

### INFORMACIÓN DE RECLAMOS ATENDIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: Del 01/07/24 al 31/07/24

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)	153	29	1.99
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	117	6	1.94
		Problemas referidos a programas de lealtad	59	28	2.02
		Otros motivos	91	15	2.19
2	Crédito de consumo	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	30	4	2.29
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	25		2.80
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	13		2.15
		Otros motivos	21	6	3.41
3	Banca - Seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	31	2	1.64
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	10	1	2.91
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	5	1	1.83
4	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	11	4	2.00
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	13		1.69
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	9	1	1.70
		Otros motivos	3	4	4.43
5	Servicio de recaudaciones	Transacciones no procesadas / mal realizadas	4		2.50
6	Creditos a pequeñas empresas y microempresas	Reporte indebido en la Central de Riesgos	1	1	6.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas		1	14.00
7	Crédito hipotecario para vivienda	Otros motivos	1		1.00
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		5.00
<b>TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS</b>			<b>598</b>	<b>103</b>	<b>2.16</b>

**TOTAL NUMERO DE OPERACIONES:**

**688,317**