

INFORMACIÓN DE RECLAMOS ATENDIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: Del 01/10/24 al 31/10/24

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)	117	36	1.93
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	104	10	2.25
		Problemas referidos a programas de lealtad	52	28	2.45
		Otros motivos	76	11	1.94
2	Crédito de consumo	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	18	6	2.71
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	18		2.67
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	9	3	4.75
		Otros motivos	18	4	2.45
3	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	21		1.57
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	12	6	2.61
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	7	2	2.44
		Otros motivos	9	3	2.50
4	Banca - Seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	21		1.90
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	18		3.17
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	11	1	2.42
5	Creditos a pequeñas empresas y microempresas	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		2.00
		Otros motivos	1		4.00
		Reporte indebido en la Central de Riesgos		1	3.00
6	Servicio de recaudaciones	Transacciones no procesadas / mal realizadas	3		3.33
7	Cuenta a plazo	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1		1.00
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS			517	111	2.26

TOTAL NUMERO DE OPERACIONES:

638,983