

INFORMACIÓN DE RECLAMOS ATENDIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: Del 01/03/25 al 31/03/25

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	28	2.16
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	81	9	5.46
		Problemas referidos a programas de lealtad	38	40	2.49
		Otros motivos	83	15	3.03
2	Crédito de consumo	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	23	5	2.54
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	14		2.93
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	9		3.78
		Otros motivos	14	5	3.63
3	Banca - Seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	19		1.89
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	12	1	2.15
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	8	1	4.56
		Otros motivos	4	3	2.71
4	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	17		2.59
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	3	7	3.20
		Problemas relacionados con cajeros automáticos	1	6	4.71
		Otros motivos	4	3	3.71
5	Cuenta de ahorro sin tarjeta de débito	Transacciones no procesadas / mal realizadas	9		2.22
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	3	3	2.33
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	5	1	1.83
6	Creditos a pequeñas empresas y microempresas	Reporte indebido en la Central de Riesgos	5		1.40
		Otros motivos	1	1	2.50
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	1	2.00
7	Servicio de recaudaciones	Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	1	3.50
8	Cuenta a plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		5.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		4.00
9	Cuenta CTS	Otros motivos	1		6.00
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS			477	130	3.06

TOTAL NUMERO DE OPERACIONES:

656,568