

INFORMACIÓN DE RECLAMOS ATENDIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: Del 01/02/25 al 28/02/25

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)	109	24	1.95
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	74	12	6.67
		Problemas referidos a programas de lealtad	47	35	2.49
		Otros motivos	61	17	2.08
2	Crédito de consumo	Reporte indebido en la Central de Riesgos	13	3	3.19
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	14	2	3.94
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	11	1	3.75
		Otros motivos	10	4	2.36
3	Banca - Seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	13	4	2.88
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	13		1.77
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	6		2.33
4	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	10	2	7.33
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2	5	1.00
		Problemas relacionados con cajeros automáticos	1	4	4.80
		Otros motivos	1	3	5.50
5	Cuenta de ahorro sin tarjeta de débito	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	8	2	2.60
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	7	1	2.00
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	5	1	1.17
6	Creditos a pequeñas empresas y microempresas	Reporte indebido en la Central de Riesgos	2	1	3.67
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		2.00
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		1.00
7	Servicio de recaudaciones	Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	2	2.00
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS			411	123	3.16

TOTAL NUMERO DE OPERACIONES:

592,460