

INFORMACIÓN DE RECLAMOS ATENDIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: Del 01/04/24 al 30/04/24

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	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	966	1,640	3.20
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1,810	509	2.27
		Operaciones no reconocidas con abono temporal	64	541	3.45
		Otros motivos	365	196	3.89
2	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	924	1,168	3.53
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	434	422	3.04
		Problemas relacionados con cajeros automáticos	96	248	2.88
		Otros motivos	311	270	2.98
3	Cuenta de ahorro sin tarjeta de débito	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	606	329	1.42
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	626	146	7.96
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	329	42	4.96
		Otros motivos	328	55	3.17
4	Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	514	827	3.26
5	Crédito de consumo	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	153	23	5.04
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	96		4.64
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	55	5	6.52
		Otros motivos	50	9	6.37
6	Otras operaciones, servicios y/o productos	Problemas referidos a programas de lealtad	268	33	5.76
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	15		8.73
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	8	1	7.78
7	Cuenta corriente	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	37	14	4.08
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	14	26	4.25
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	16	16	4.94
		Otros motivos	23		6.57
8	Servicio de recaudación	Transacciones no procesadas / mal realizadas	93	6	7.61
9	Crédito hipotecario para vivienda	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	34	7	7.12
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	25	3	5.43
		Problemas relacionados a garantías	13	1	6.21
		Otros motivos	12	1	3.31
10	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)	19	14	3.52
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	14	12	4.15
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	13	11	5.33
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	4	7	3.09
11	Otros	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	61	5	5.33
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	6	1	7.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	5	1	10.00
		Otros motivos	4	3	5.00
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS			8,411	6,592	3.50

TOTAL NUMERO DE OPERACIONES:

44,523,643