

**INFORMACIÓN DE RECLAMOS ATENDIDOS DE LOS USUARIOS**

Periodo: Del 01/08/24 al 31/08/24

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)	2,046	413	2.52
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	790	1,008	4.46
		Operaciones no reconocidas con abono temporal	58	641	4.44
		Otros motivos	352	210	4.91
2	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	801	1,239	6.02
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	856	831	5.14
		Operaciones no reconocidas con abono temporal	29	772	7.05
		Otros motivos	411	380	3.01
3	Cuenta de ahorro sin tarjeta de débito	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	776	85	12.29
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	491	34	1.70
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	309	28	3.41
		Otros motivos	342	54	6.90
4	Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	614	265	4.58
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	28	6	10.62
5	Crédito de consumo	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	155	45	5.72
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	90	1	4.80
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	56	6	7.47
		Otros motivos	62	9	7.34
6	Otras operaciones, servicios y/o productos	Problemas referidos a programas de lealtad	284	37	6.62
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	4	1	10.60
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1	1	9.50
7	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)	119	10	3.97
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	17	13	3.53
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	16	10	5.42
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	4	8	2.25
8	Crédito hipotecario para vivienda	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	50	10	4.58
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	45	8	7.15
		Problemas relacionados a garantías	26	4	6.80
		Otros motivos	9	7	4.63
9	Cuenta corriente	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	32	15	5.11
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	16	10	6.92
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	11	10	6.24
		Otros motivos	16	5	8.43
10	Servicio de recaudación	Transacciones no procesadas / mal realizadas	80	1	8.73
11	Otros	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	54	6	7.35
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	13		7.23
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	5	2	7.71
		Otros motivos	12	0	9.33
<b>TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS</b>			<b>9,080</b>	<b>6,185</b>	<b>5.07</b>

**TOTAL NUMERO DE OPERACIONES:**

**42,736,156**