

INFORMACIÓN DE RECLAMOS ATENDIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: Del 01/12/24 al 31/12/24

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)	1,792	485	1.78
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	686	626	6.03
		Operaciones no reconocidas con abono temporal	41	727	5.24
		Otros motivos	781	265	3.96
2	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1,129	989	7.55
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	709	937	8.12
		Problemas relacionados con cajeros automáticos	134	575	5.87
		Otros motivos	185	686	5.20
3	Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1,228	869	7.93
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	120	17	12.02
4	Cuenta de ahorro sin tarjeta de débito	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	794	83	11.74
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	369	22	3.70
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	261	66	2.85
		Otros motivos	315	91	4.41
5	Otras operaciones, servicios y/o productos	Problemas referidos a programas de lealtad	390	93	3.93
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	16		7.88
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)		2	1.50
6	Crédito de consumo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	166	25	4.26
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	55	8	5.54
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	22	6	3.00
		Otros motivos	34	12	4.50
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)	61	12	3.64
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	20	7	2.30
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	16	8	4.21
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	4	3.00
8	Cuenta corriente	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	26	8	4.24
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	24	7	5.48
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	16	6	3.32
		Otros motivos	22	4	6.81
9	Crédito hipotecario para vivienda	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	44	3	3.83
		Problemas relacionados a garantías	15	1	4.63
		Reporte indebido en la central de riesgos	7		1.71
		Otros motivos	4	5	2.00
10	Servicio de recaudación	Transacciones no procesadas / mal realizadas	57		8.61
11	Otros	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	50	10	6.20
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	5		6.60
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	5		6.60
		Otros motivos	9		7.78
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS			9,609	6,659	5.94

TOTAL NUMERO DE OPERACIONES:

45,613,621