

**INFORMACIÓN DE RECLAMOS ATENDIDOS DE LOS USUARIOS**

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

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)	1,781	485	1.66
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	836	823	3.97
		Operaciones no reconocidas con abono temporal	38	479	2.97
		Otros motivos	429	224	3.49
2	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	997	919	4.01
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	830	624	3.22
		Operaciones no reconocidas con abono temporal	25	379	3.71
		Otros motivos	439	236	2.28
3	Cuenta de ahorro sin tarjeta de débito	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	728	67	9.22
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	527	66	1.33
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	327	55	5.49
		Otros motivos	391	45	4.06
4	Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	471	335	3.28
5	Crédito de consumo	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	194	43	3.52
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	122	3	6.86
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	62	2	5.81
		Otros motivos	58	7	3.97
6	Otras operaciones, servicios y/o productos	Problemas referidos a programas de lealtad	303	148	3.81
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	17		8.94
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	4	2	5.67
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		12.00
7	Cuenta corriente	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	62	7	3.46
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	20	17	3.43
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	22	1	8.04
		Otros motivos	26	2	8.07
8	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)	34	15	3.73
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	15	9	3.17
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	13	8	3.86
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	7	3.00
9	Crédito hipotecario para vivienda	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	30	5	3.54
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	26	5	5.55
		Problemas relacionados a garantías	20	3	5.83
		Otros motivos	10	3	5.54
10	Servicio de recaudación	Transacciones no procesadas / mal realizadas	92		5.98
11	Otros	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	59	6	5.98
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	13	1	6.07
		Problemas relacionados a garantías	7	2	5.89
		Otros motivos	15	1	5.44
<b>TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS</b>			<b>9,046</b>	<b>5,034</b>	<b>3.64</b>

**TOTAL NUMERO DE OPERACIONES:**

**44,039,055**