

INFORMACIÓN DE RECLAMOS ATENDIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: Del 01/02/24 al 29/02/24

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)	1,524	510	1.87
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	850	724	4.26
		Operaciones no reconocidas con abono temporal	45	558	3.09
		Otros motivos	386	175	3.67
2	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1,026	959	4.17
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	569	407	3.64
		Operaciones no reconocidas con abono temporal	12	343	3.71
		Otros motivos	388	296	2.42
3	Cuenta de ahorro sin tarjeta de débito	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	763	43	9.36
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	514	85	1.38
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	255	32	5.54
		Otros motivos	319	28	3.39
4	Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	587	250	3.57
5	Crédito de consumo	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	176	31	5.22
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	74	2	5.91
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	63	8	5.70
		Otros motivos	66	7	6.64
6	Otras operaciones, servicios y/o productos	Problemas referidos a programas de lealtad	312	97	4.82
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	9	1	5.60
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2	2	5.50
7	Cuenta corriente	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	49	9	5.10
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	24	12	6.14
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	17	16	3.85
		Otros motivos	15	5	4.70
8	Servicio de recaudación	Transacciones no procesadas / mal realizadas	116	2	5.47
9	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)	26	9	4.14
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	17	12	3.34
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	15	3	4.89
		Transacciones no procesadas / mal realizadas		5	1.20
10	Crédito hipotecario para vivienda	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	20	5	6.12
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	18	4	4.00
		Problemas relacionados a garantías	18	3	7.19
		Otros motivos	9	2	6.27
11	Otros	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	39	4	4.67
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	8	1	7.67
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	5		10.20
		Otros motivos	10	1	6.18
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS			8,346	4,651	3.88

TOTAL NUMERO DE OPERACIONES:

43,146,847