

INFORMACIÓN DE RECLAMOS ATENDIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: Del 01/07/24 al 31/07/24

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)	1,924	422	3.09
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	783	1,178	4.18
		Operaciones no reconocidas con abono temporal	52	553	5.07
		Otros motivos	293	164	5.52
2	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1,210	1,108	5.05
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	647	1,036	5.33
		Operaciones no reconocidas con abono temporal	24	422	5.66
		Otros motivos	375	334	4.10
3	Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1,028	1,966	4.28
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	3	1	9.00
4	Cuenta de ahorro sin tarjeta de débito	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	631	75	11.79
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	447	30	2.20
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	324	44	4.19
		Otros motivos	323	41	6.94
5	Crédito de consumo	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	133	29	5.19
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	89	2	6.70
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	57	3	7.98
		Otros motivos	45	6	6.92
6	Otras operaciones, servicios y/o productos	Problemas referidos a programas de lealtad	286	36	5.41
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	16	1	7.29
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	6	1	6.43
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)	168	14	3.03
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	7	11	5.28
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	5	6	3.27
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	4	4.86
8	Crédito hipotecario para vivienda	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	30	7	6.24
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	21	8	4.48
		Problemas relacionados a garantías	17	4	10.19
		Otros motivos	11	5	5.06
9	Cuenta corriente	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	36	11	3.77
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	13	9	6.45
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	14	7	5.95
		Otros motivos	9		7.56
10	Servicio de recaudación	Transacciones no procesadas / mal realizadas	77		10.31
11	Otros	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	51	8	7.44
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	9	1	7.90
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	7	1	3.38
		Otros motivos	7	2	7.33
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS			9,181	7,550	4.84

TOTAL NUMERO DE OPERACIONES:

47,673,214