

INFORMACIÓN DE RECLAMOS ATENDIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: Del 01/06/24 al 30/06/24

Nº	Operación, servicio o producto	Motivo del reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de absolución
			A favor de la empresa	A favor del usuario	
1	Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1,112	5,403	5.36
2	Tarjeta de crédito	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1,729	410	3.52
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	690	1,050	3.59
		Operaciones no reconocidas con abono temporal	55	431	3.51
		Otros motivos	308	176	6.20
3	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1,006	982	5.68
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	749	1,010	4.92
		Problemas relacionados con cajeros automáticos	79	293	4.32
		Otros motivos	288	275	4.22
4	Cuenta de ahorro sin tarjeta de débito	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	621	51	2.37
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	573	89	10.58
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	354	15	4.85
		Otros motivos	262	40	7.20
5	Crédito de consumo	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	156	31	5.40
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	78	1	7.63
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	42	6	6.17
		Otros motivos	73	7	9.09
6	Otras operaciones, servicios y/o productos	Problemas referidos a programas de lealtad	225	25	6.95
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	15		9.73
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	5	1	5.00
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)	85	17	3.90
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	8	11	2.68
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	10	5	4.47
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	1	4.25
8	Crédito hipotecario para vivienda	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	32	10	5.57
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	30	9	5.85
		Problemas relacionados a garantías	14	3	6.88
		Otros motivos	12	3	8.13
9	Cuenta corriente	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	37	10	5.55
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	6	21	5.33
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	12	8	5.50
		Otros motivos	10	3	4.92
10	Servicio de recaudación	Transacciones no procesadas / mal realizadas	58	2	8.28
11	Otros	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	52	2	6.80
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	9		4.56
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	5	1	13.00
		Otros motivos	15	1	6.94
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS			8,818	10,403	5.07

TOTAL NUMERO DE OPERACIONES:

37,335,356