

INFORMACIÓN DE RECLAMOS ATENDIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: Del 01/03/24 al 31/03/24

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)	1,633	676	1.65
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	911	1,072	3.92
		Operaciones no reconocidas con abono temporal	42	575	2.89
		Otros motivos	357	390	2.71
2	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	899	1,089	4.13
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	354	337	2.28
		Operaciones no reconocidas con abono temporal	30	284	3.98
		Otros motivos	340	279	1.88
3	Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	613	1,324	2.36
4	Cuenta de ahorro sin tarjeta de débito	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	665	88	8.50
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	460	73	1.30
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	265	65	3.73
		Otros motivos	247	43	2.64
5	Crédito de consumo	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	152	28	3.27
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	115	4	5.42
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	43	6	3.92
		Otros motivos	50	5	4.73
6	Otras operaciones, servicios y/o productos	Problemas referidos a programas de lealtad	195	39	3.54
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	16		11.38
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	5	4	6.11
7	Cuenta corriente	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	47	9	3.77
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	19	15	4.62
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	22	8	3.00
		Otros motivos	15	4	5.26
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	63	52	4.55
9	Crédito hipotecario para vivienda	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	27	10	2.84
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	19	2	5.33
		Problemas relacionados a garantías	10	6	5.75
		Otros motivos	5	1	4.00
10	Banca – Seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	18	9	2.11
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	17	7	3.04
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	7	5	3.92
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	3	3.67
11	Otros	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	42	3	5.11
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	10		4.40
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	9		3.44
		Otros motivos	8		9.75
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS			7,733	6,515	3.23

TOTAL NUMERO DE OPERACIONES:

42,839,765