

INFORMACIÓN DE RECLAMOS ATENDIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: Del 01/11/24 al 30/11/24

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)	1,372	335	2.29
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	677	538	4.92
		Operaciones no reconocidas con abono temporal	40	537	3.73
		Otros motivos	762	252	5.64
2	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Transacciones no procesadas / mal realizadas	877	1,096	7.25
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	550	555	7.30
		Problemas relacionados con cajeros automáticos	98	342	6.00
		Otros motivos	167	359	5.23
3	Cuenta de ahorro sin tarjeta de débito	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	720	77	12.07
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	422	40	5.04
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	274	34	5.57
		Otros motivos	308	56	7.27
4	Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	408	586	4.13
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	93	13	12.91
5	Otras operaciones, servicios y/o productos	Problemas referidos a programas de lealtad	391	98	6.99
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	10	1	10.00
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	5	1	3.67
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		3.00
6	Crédito de consumo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	248	28	7.37
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	123	7	6.75
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	19	5	7.88
		Otros motivos	46	8	8.93
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)	96	17	5.35
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	11	5	3.19
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	9	7	3.19
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	5	3.25
8	Cuenta corriente	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	47	8	4.69
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	18	6	6.79
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	11	10	5.00
		Otros motivos	28	9	6.32
9	Crédito hipotecario para vivienda	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	59	8	6.21
		Problemas relacionados a garantías	18	3	6.19
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	7	4	4.18
		Otros motivos	8	3	5.36
10	Cuenta a plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	27	4	7.52
11	Otros	Transacciones no procesadas / mal realizadas	34		8.32
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	21	3	7.79
		Problemas relacionados a garantías	6		8.67
		Otros motivos	7	1	3.13
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS			8,021	5,061	5.91

TOTAL NUMERO DE OPERACIONES:

41,406,534