

INFORMACIÓN DE RECLAMOS ATENDIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: Del 01/10/24 al 31/10/24

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)	1,876	417	2.23
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	745	647	4.30
		Operaciones no reconocidas con abono temporal	43	639	3.26
		Otros motivos	272	118	4.27
2	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	645	923	5.36
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	438	739	4.02
		Problemas relacionados con cajeros automáticos	74	256	5.32
		Otros motivos	180	344	4.89
3	Cuenta de ahorro sin tarjeta de débito	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	506	65	8.89
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	407	30	3.84
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	246	34	4.41
		Otros motivos	215	96	5.55
4	Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	821	437	4.28
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	65	10	9.48
5	Crédito de consumo	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	118	16	4.49
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	70	5	6.17
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	42	4	7.83
		Otros motivos	39	2	6.29
6	Otras operaciones, servicios y/o productos	Problemas referidos a programas de lealtad	201	55	4.99
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	10		9.70
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	3	3	6.50
7	Cuenta corriente	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	41	15	3.91
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	31	5	4.56
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	13	8	3.00
		Otros motivos	24	6	5.00
8	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)	82	11	4.97
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	14	7	3.38
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	7	10	4.24
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	6	5.86
9	Crédito hipotecario para vivienda	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	31	2	4.70
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	23	10	4.03
		Problemas relacionados a garantías	13	5	6.67
		Otros motivos	9	0	3.89
10	Cuenta a plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	29	3	5.47
11	Otros	Transacciones no procesadas / mal realizadas	36	2	6.79
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	23		5.13
		Reporte indebido en la central de riesgos	4	1	11.20
		Otros motivos	9	0	4.44
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS			7,406	4,931	4.33

TOTAL NUMERO DE OPERACIONES:

40,737,037