

INFORMACIÓN DE RECLAMOS ATENDIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: Del 01/02/25 al 28/02/25

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)	1,387	322	1.53
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	528	597	3.10
		Operaciones no reconocidas con abono temporal	41	850	2.75
		Otros motivos	756	252	3.57
2	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Transacciones no procesadas / mal realizadas	829	602	2.89
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	622	800	3.81
		Operaciones no reconocidas con abono temporal	26	744	2.95
		Otros motivos	316	661	2.40
3	Cuenta de ahorro sin tarjeta de débito	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	363	112	2.22
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	301	56	5.19
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	191	33	2.96
		Otros motivos	207	111	3.64
4	Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	522	430	2.41
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	57	7	5.33
5	Otras operaciones, servicios y/o productos	Problemas referidos a programas de lealtad	428	256	4.85
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	2		8.00
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	1	10.00
6	Crédito de consumo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	219	27	3.36
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	86	5	4.04
		Reporte indebido en la central de riesgos	24		4.88
		Otros motivos	37	7	4.34
7	Cuenta corriente	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	39	16	5.89
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	26	6	8.16
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	20	5	2.64
		Otros motivos	18	11	5.97
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)	68	12	3.75
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	13	11	3.79
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	17	5	3.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	4	1.83
9	Crédito hipotecario para vivienda	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	48	6	3.85
		Problemas relacionados a garantías	20	2	5.68
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	4		4.50
		Otros motivos	5	3	4.00
10	Servicio de recaudación	Transacciones no procesadas / mal realizadas	52	4	5.13
11	Otros	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	53	5	7.03
		Problemas relacionados a garantías	4	1	13.80
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	4	1	8.00
		Otros motivos	5	1	7.50
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS			7,341	5,966	3.09

TOTAL NUMERO DE OPERACIONES:

37,054,852