

INFORMACIÓN DE RECLAMOS ATENDIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: Del 01/03/25 al 31/03/25

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)	1,657	280	2.45
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	675	715	4.83
		Operaciones no reconocidas con abono temporal	32	809	5.26
		Otros motivos	719	206	4.21
2	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	699	852	5.86
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	661	532	3.96
		Operaciones no reconocidas con abono temporal	29	645	5.57
		Otros motivos	313	475	4.84
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)	360	27	4.09
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	310	28	5.20
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	147	22	3.38
		Otros motivos	163	31	5.51
4	Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	448	164	6.74
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	54	9	4.25
		Operaciones no reconocidas con abono temporal		1	4.00
5	Otras operaciones, servicios y/o productos	Problemas referidos a programas de lealtad	258	166	6.15
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	6	1	6.14
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1	1	8.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	1	4.00
6	Crédito de consumo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	179	45	5.26
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	33	32	5.95
		Reporte indebido en la central de riesgos	24	2	5.00
		Otros motivos	26	3	6.38
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	9	4.80
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	24	4	4.46
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	16	11	5.15
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	3	3.00
8	Cuenta corriente	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	39	17	3.79
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	24	18	5.02
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	17	16	3.12
		Otros motivos	11	7	3.56
9	Crédito hipotecario para vivienda	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	58	15	5.75
		Problemas relacionados a garantías	19	3	6.55
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	2	1	3.33
		Otros motivos	5	1	5.67
10	Servicio de recaudación	Transacciones no procesadas / mal realizadas	53	1	5.35
11	Otros	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	39	9	5.04
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	17	1	4.94
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	3		6.67
		Otros motivos	2		8.00
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS			7,223	5,163	4.66

TOTAL NUMERO DE OPERACIONES:

41,916,247