



Información de Reclamos Atendidos
 Periodo: Del 01/07/2024 al 31/07/2024

Nº	Operaciones - Servicios o Productos	Motivos de Reclamos	Reclamos Absueltos		Tiempo Promedio de Absolución
			A Favor de la Empresa	A Favor del Usuario	
1	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1,534	1,628	3.56
		Problemas relacionados con cajeros automáticos	595	1,143	2.57
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	519	616	5.26
		Otros Motivos	2,557	1,122	5.38
2	Tarjeta de crédito	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	607	931	3.68
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	552	745	5.59
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1,007	128	4.41
		Otros Motivos	2,242	1,145	4.23
3	Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	2,022	191	3.95
		Errores en la compraventa de moneda extranjera y aplicación de tipo de cambio	57	2	3.03
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	25	7	3.28
		Otros Motivos	37	19	5.38
4	Seguro de protección de tarjeta (crédito o débito)	Contratación o cargo indebido de seguros.	395	68	4.58
		Renovación indebida de póliza de seguros	314	108	3.59
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	33	73	4.00
		Otros Motivos	79	25	4.65
5	Crédito de consumo	Transacciones no procesadas / mal realizadas	326	169	5.16
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	130	54	5.32
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	53	28	6.44
		Otros Motivos	166	93	6.82
6	Vida individual	Renovación indebida de póliza de seguros	186	205	3.79
		Contratación o cargo indebido de seguros.	302	28	5.02
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	49	89	4.40
		Otros Motivos	47	9	6.88
7	Cuenta corriente	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	110	132	6.81
		Problemas relacionados con cajeros automáticos	26	71	2.95
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	46	40	5.02
		Otros Motivos	190	93	5.39
8	Servicios varios	Transacciones no procesadas / mal realizadas	342	253	5.30
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	5.00
9	Vehículos	Contratación o cargo indebido de seguros.	206	44	5.38
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	55	32	5.64
		Renovación indebida de póliza de seguros	27	49	4.54
		Otros Motivos	69	20	5.67
10	Misceláneos	Renovación indebida de póliza de seguros	62	101	3.72
		Contratación o cargo indebido de seguros.	79	14	4.75
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	14	42	3.77
		Otros Motivos	17	2	4.68
11	Otros	Transacciones no procesadas / mal realizadas	431	170	6.46
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	316	140	4.13
		Contratación o cargo indebido de seguros.	298	67	5.00
		Otros Motivos	1,049	635	6.02
			17,172	10,531	4.56

Total de operaciones en el mes

113,024,755