



Información de Reclamos Atendidos  
 Período: Del 01/06/2024 al 30/06/2024

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	1,158	1,327	3.19
		Problemas relacionados con cajeros automáticos	491	1,168	2.72
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	749	317	4.00
		Otros Motivos	1,733	1,205	5.03
2	Tarjeta de crédito	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	545	671	3.26
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	468	659	6.10
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	567	340	3.70
		Otros Motivos	2,098	675	4.68
3	Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1,849	219	4.26
		Errores en la compraventa de moneda extranjera y aplicación de tipo de cambio	45	1	4.37
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	37	6	4.67
		Otros Motivos	21	11	4.63
4	Seguro de protección de tarjeta (crédito o débito)	Renovación indebida de póliza de seguros	343	136	3.81
		Contratación o cargo indebido de seguros.	325	72	4.32
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	27	79	3.82
		Otros Motivos	58	23	5.09
5	Crédito de consumo	Transacciones no procesadas / mal realizadas	247	138	6.41
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	140	60	7.34
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	40	32	6.04
		Otros Motivos	144	76	7.01
6	Vida individual	Renovación indebida de póliza de seguros	179	193	4.10
		Contratación o cargo indebido de seguros.	269	35	4.64
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	66	95	4.99
		Otros Motivos	60	20	5.78
7	Cuenta corriente	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	100	114	5.39
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	44	47	4.16
		Problemas relacionados con cajeros automáticos	32	48	2.83
		Otros Motivos	139	90	4.91
8	Servicios varios	Transacciones no procesadas / mal realizadas	383	223	5.10
		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.	225	34	4.97
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	36	23	4.59
		Renovación indebida de póliza de seguros	29	23	5.87
		Otros Motivos	84	28	5.80
10	Misceláneos	Renovación indebida de póliza de seguros	57	83	3.64
		Contratación o cargo indebido de seguros.	67	14	4.47
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	16	47	3.32
		Otros Motivos	13	4	5.00
11	Otros	Transacciones no procesadas / mal realizadas	355	136	6.15
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	296	96	4.68
		Contratación o cargo indebido de seguros.	225	57	4.84
		Otros Motivos	927	593	5.85
			14,688	9,218	4.48

Total de operaciones en el mes

94,486,631