



Información de Reclamos Atendidos  
 Periodo: Del 01/05/2024 al 31/05/2024

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	1,365	1,557	4.56
		Problemas relacionados con cajeros automáticos	518	1,201	2.65
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	520	535	3.97
		Otros Motivos	1,715	874	4.32
2	Tarjeta de crédito	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	689	832	4.92
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	997	173	6.57
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	752	375	4.07
		Otros Motivos	2,140	1,243	4.31
3	Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1,503	218	3.56
		Errores en la compraventa de moneda extranjera y aplicación de tipo de cambio	48	0	3.19
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	24	3	4.00
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	11	15	5.81
4	Seguro de protección de tarjeta (crédito o débito)	Renovación indebida de póliza de seguros	389	106	4.31
		Contratación o cargo indebido de seguros.	391	77	4.39
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	25	80	4.17
		Otros Motivos	58	18	5.46
5	Crédito de consumo	Transacciones no procesadas / mal realizadas	289	170	6.10
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	145	72	6.93
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	44	31	5.93
		Otros Motivos	173	95	7.58
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)	87	122	5.98
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	73	60	5.41
		Problemas relacionados con cajeros automáticos	32	65	3.46
		Otros Motivos	157	130	4.36
8	Servicios varios	Transacciones no procesadas / mal realizadas	419	246	4.91
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	4.00
9	Vehículos	Contratación o cargo indebido de seguros.	316	53	5.58
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	43	27	6.07
		Renovación indebida de póliza de seguros	31	22	5.60
		Otros Motivos	81	37	6.46
10	Misceláneos	Renovación indebida de póliza de seguros	83	105	3.52
		Contratación o cargo indebido de seguros.	82	8	4.69
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	24	45	3.83
		Otros Motivos	13	9	4.14
11	Otros	Transacciones no procesadas / mal realizadas	382	285	4.34
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	297	106	5.20
		Contratación o cargo indebido de seguros.	295	71	5.08
		Otros Motivos	1,113	655	6.10
			15,899	10,064	4.61

Total de operaciones en el mes

86,675,166