



Información de Reclamos Atendidos  
 Periodo: Del 01/09/2024 al 30/09/2024

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	1,128	1,150	2.63
		Problemas relacionados con cajeros automáticos	411	1,131	2.77
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	384	601	2.67
		Otros Motivos	1,686	728	3.59
2	Tarjeta de crédito	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	519	726	2.98
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	461	477	4.32
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	795	93	2.60
		Otros Motivos	2,106	955	3.81
3	Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	771	147	2.47
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	31	23	3.17
		Errores en la compraventa de moneda extranjera y aplicación de tipo de cambio	41	1	3.19
		Otros Motivos	21	15	3.08
4	Seguro de protección de tarjeta (crédito o débito)	Contratación o cargo indebido de seguros.	300	65	2.93
		Renovación indebida de póliza de seguros	231	111	2.40
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	34	124	2.30
		Otros Motivos	31	25	3.68
5	Vida individual	Renovación indebida de póliza de seguros	148	186	2.58
		Contratación o cargo indebido de seguros.	260	31	3.30
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	56	149	3.07
		Otros Motivos	38	9	3.70
6	Crédito de consumo	Transacciones no procesadas / mal realizadas	295	154	4.60
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	102	34	4.52
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	33	21	4.31
		Otros Motivos	125	59	4.50
7	Cuenta corriente	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	114	126	3.65
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	39	27	3.48
		Problemas relacionados con cajeros automáticos	16	47	3.43
		Otros Motivos	161	120	3.62
8	Servicios varios	Transacciones no procesadas / mal realizadas	379	256	3.79
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	1.00
9	Misceláneos	Renovación indebida de póliza de seguros	68	105	3.01
		Contratación o cargo indebido de seguros.	102	13	3.73
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	25	58	3.31
		Otros Motivos	12	5	3.88
10	Vehículos	Contratación o cargo indebido de seguros.	132	20	3.99
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	46	26	4.67
		Renovación indebida de póliza de seguros	23	31	4.19
		Otros Motivos	57	26	4.48
11	Otros	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	432	112	2.89
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	377	165	5.11
		Contratación o cargo indebido de seguros.	242	36	3.59
		Otros Motivos	940	618	4.46
			<b>13,173</b>	<b>8,806</b>	<b>3.40</b>

Total de operaciones en el mes

105,142,048