



Información de Reclamos Atendidos  
 Periodo: Del 01/04/2024 al 30/04/2024

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	1,421	1,428	5.67
		Problemas relacionados con cajeros automáticos	655	1,374	3.66
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	513	425	3.37
		Otros Motivos	1,800	816	4.73
2	Tarjeta de crédito	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	721	808	6.09
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	754	451	5.99
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	517	573	3.83
		Otros Motivos	2,428	880	4.87
3	Crédito de consumo	Transacciones no procesadas / mal realizadas	368	233	6.98
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	141	68	7.43
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	58	42	7.08
		Otros Motivos	191	121	6.76
4	Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	906	105	3.84
		Errores en la compraventa de moneda extranjera y aplicación de tipo de cambio	40	1	2.80
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	4	11	5.53
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	10	2	2.58
5	Vida individual	Renovación indebida de póliza de seguros	187	202	3.88
		Contratación o cargo indebido de seguros.	292	33	4.41
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	48	76	4.48
		Otros Motivos	41	19	5.58
6	Seguro de protección de tarjeta (crédito o débito)	Contratación o cargo indebido de seguros.	329	58	4.19
		Renovación indebida de póliza de seguros	254	88	3.52
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	31	69	4.13
		Otros Motivos	44	18	5.40
7	Cuenta corriente	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	87	85	5.85
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	94	67	4.67
		Problemas relacionados con cajeros automáticos	35	65	4.72
		Otros Motivos	157	94	4.98
8	Servicios varios	Transacciones no procesadas / mal realizadas	420	183	4.84
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		4.00
		Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1		7.00
9	Vehiculos	Contratación o cargo indebido de seguros.	272	52	5.01
		Renovación indebida de póliza de seguros	31	37	4.59
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	37	21	5.22
		Otros Motivos	58	23	6.68
10	Misceláneos	Renovación indebida de póliza de seguros	89	87	3.51
		Contratación o cargo indebido de seguros.	97	13	4.53
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	29	36	3.86
		Otros Motivos	15	3	5.50
11	Otros	Transacciones no procesadas / mal realizadas	348	108	6.24
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	311	73	5.39
		Contratación o cargo indebido de seguros.	278	75	5.26
		Otros Motivos	1,101	687	5.84
			15,214	9,610	4.99

Total de operaciones en el mes

86,886,365