



Información de Reclamos Atendidos
 Período: Del 01/11/2024 al 30/11/2024

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	993	1,005	2.30
		Problemas relacionados con cajeros automáticos	352	869	2.41
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	386	394	1.93
		Otros Motivos	1,510	532	3.21
2	Tarjeta de crédito	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	485	599	2.33
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	645	330	2.79
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	625	245	3.22
		Otros Motivos	2,002	602	3.74
3	Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	981	137	1.42
		Errores en la compraventa de moneda extranjera y aplicación de tipo de cambio	33	3	2.75
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	8	18	2.73
		Otros Motivos	22	7	2.34
4	Seguro de protección de tarjeta	Contratación o cargo indebido de seguros.	331	48	3.20
		Renovación indebida de póliza de seguros	172	69	2.61
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	31	95	2.78
		Otros Motivos	55	25	4.08
5	Vida individual	Contratación o cargo indebido de seguros.	241	30	3.29
		Renovación indebida de póliza de seguros	139	130	2.78
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	60	136	3.55
		Otros Motivos	35	12	4.57
6	Crédito de consumo	Transacciones no procesadas / mal realizadas	270	125	3.47
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	116	37	4.25
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	34	27	3.36
		Otros Motivos	110	55	4.33
7	Cuenta corriente	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	114	85	3.54
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	31	33	4.27
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	28	36	2.47
		Otros Motivos	166	74	3.46
8	Servicios varios	Transacciones no procesadas / mal realizadas	349	202	3.69
9	Vehículos	Contratación o cargo indebido de seguros.	145	24	3.76
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	49	39	4.75
		Renovación indebida de póliza de seguros	27	30	3.77
		Otros Motivos	59	24	4.71
10	Misceláneos	Renovación indebida de póliza de seguros	71	80	2.94
		Contratación o cargo indebido de seguros.	74	17	4.13
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	25	51	3.50
		Otros Motivos	10	8	2.83
11	Otros	Transacciones no procesadas / mal realizadas	300	100	4.27
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	265	57	2.79
		Contratación o cargo indebido de seguros.	220	36	3.30
		Otros Motivos	842	505	4.11
			12,411	6,931	3.05

Total de operaciones en el mes

107,844,203