



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