



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

Nº	Operaciones - Servicios o Productos	Motivos de Reclamos	Reclamos Absueltos		Tiempo Promedio de Absolución
			A Favor de la Empresa	A Favor del Usuario	
1	Tarjeta de crédito	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1,626	343	5.88
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1,199	666	5.67
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	648	1,037	4.35
		Otros Motivos	3,127	1,479	4.04
2	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1,631	1,840	3.73
		Problemas relacionados con cajeros automáticos	578	1,221	4.78
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	765	275	4.96
		Otros Motivos	2,429	1,260	4.20
3	Transferencias de fondos	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1,450	165	3.43
		Errores en la compraventa de moneda extranjera y aplicación de tipo de cambio	27	0	2.19
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	18	8	3.38
		Otros Motivos	5	8	6.31
4	Crédito de consumo	Transacciones no procesadas / mal realizadas	425	260	4.64
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	202	98	4.65
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	108	53	4.73
		Otros Motivos	176	116	4.89
5	Seguro de protección de tarjeta	Contratación o cargo indebido de seguros.	385	132	4.35
		Renovación indebida de póliza de seguros	302	149	3.77
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	31	93	3.75
		Otros Motivos	89	23	4.60
6	Servicios varios	Transacciones no procesadas / mal realizadas	805	241	6.53
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2	0	3.50
		Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1	0	3.00
7	Vehículos	Contratación o cargo indebido de seguros.	443	118	7.31
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	42	29	6.31
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	35	16	7.59
		Otros Motivos	59	39	5.84
8	Vida individual	Renovación indebida de póliza de seguros	160	153	4.10
		Contratación o cargo indebido de seguros.	230	41	4.26
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	32	91	4.22
		Otros Motivos	47	22	4.91
9	Cuenta corriente	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	102	50	3.51
		Problemas relacionados con cajeros automáticos	48	82	5.07
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	84	41	5.51
		Otros Motivos	199	108	4.64
10	Misceláneos	Renovación indebida de póliza de seguros	76	106	3.68
		Contratación o cargo indebido de seguros.	102	20	5.02
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	17	27	4.36
		Otros Motivos	18	7	6.20
11	Otros	Transacciones no procesadas / mal realizadas	584	166	5.45
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	476	116	5.52
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	170	342	6.06
		Otros Motivos	1,499	505	5.42
			20,452	11,546	4.68

Total de operaciones en el mes

73,835,297