

RECLAMOS ATENDIDOS FEBRERO 2025

N°	Operación, servicio o producto	Motivo de reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de absolución (en días calendario)
			A Favor de la Empresa	A Favor del usuario	
1	Tarjeta de Crédito	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	2193	4661	6
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1375	1045	5
		Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	2191	156	2
		Otros	4773	2570	3
2	Tarjeta de Débito	Operaciones no reconocidas con abono temporal	2948	2135	9
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	3074	1421	6
		Problemas relacionados con cajeros automáticos	639	1798	2
		Otros	2637	1095	4
3	Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1933	2166	4
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	41	21	6
		-	-	-	-
		-	-	-	-
4	Seguros	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	1499	2207	3
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	19	11	6
		-	-	-	-
		-	-	-	-
5	Otras operaciones productos y/o servicios	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	488	704	15
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	132	451	12
		Reporte indebido en la central de riesgos	82	46	9
		-	-	-	-
6	Crédito de consumo	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	420	215	7
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	88	153	10
		Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	124	41	7
		Otros	69	15	10
7	Crédito hipotecario	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	177	96	10
		Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	83	39	11
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	11	9	13
		Otros	30	6	11
8	Pago de servicios	Transacciones no procesadas / mal realizadas	303	43	9
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	18	7	10
		Problemas relacionados con cajeros automáticos	14	48	2

		-	-	-	-
9	Cuenta corriente	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	207	64	5
		Retenciones indebidas	21	25	3
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	9	6	10
		Otros	17	17	4
10	Transferencias de fondos al extranjero	Transacciones no procesadas / mal realizadas	217	70	6
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	73		6
		-	-	-	-
		-	-	-	-
11	Otros	Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	130	86	6
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	74	25	17
		Problemas relacionados con cajeros automáticos	10	59	3
		Otros	28	11	11
Total			26147	21522	5
Tiempo promedio de atención					5
Total de reclamos recibidos en el trimestre					52105
Total de transacciones monetarias del trimestre					45846625