



INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
Período: Del 01/10/2024 al 31/10/2024

Operación, Servicio o producto		Motivo de Reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de absolucion
			A Favor del Cliente	A Favor del Banco	
1	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	69	65	4
		Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones Productos y Servicios	21	108	6
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	49	38	5
		Otros	37	68	7
2	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Cobros indebidos de intereses comisiones gastos y tributos (tales como seguros ITF entre otros cargos según corresponda)	65	9	5
		Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones Productos y Servicios	9	43	6
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	14	35	5
		Otros	23	28	6
3	Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	84	21	3
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1	5	10
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.		1	8
		Otros	1	1	4
4	Microseguros	Contratación o cargo indebido de seguros	6	7	9
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	10	2	10
5	Dinero electrónico	Transacciones no procesadas / mal realizadas	10	9	5
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal		2	5
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.		2	3
6	Desgravamen	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	17	6
		Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro		2	7
7	Multiseguros	Contratación o cargo indebido de seguros	2	10	6
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	3	11
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima deducible franquicia o sus endosos)		1	5
8	Atención al público	Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	6	9	4
9	Otras garantías (reales y personales)	Problemas relacionados a garantías		11	7
		Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones Productos y Servicios		4	8
10	Cuenta a plazo	Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones Productos y Servicios	3	8	7
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		7
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.		1	4
		Otros		2	9
11	Otros	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	3	8
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	2	7
		Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)		3	7
		Otros	7	3	5
TOTAL DE RECLAMOS RESUELTOS EN EL MES			945		
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL MES			1287		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			4,745,084		