

**INFORMACIÓN DE RECLAMOS ATENDIDOS DE LOS USUARIOS**

Periodo: Del 01/04/25 al 30/04/25

Nº	Operación, servicio o producto	Motivo del reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de absolución
			A favor de la empresa	A favor del usuario	
1	Tarjeta de crédito	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1,555	238	5.56
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	626	789	5.16
		Operaciones no reconocidas con abono temporal	60	1,052	5.46
		Otros motivos	665	213	6.03
2	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	565	906	7.24
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	725	692	6.87
		Operaciones no reconocidas con abono temporal	13	759	6.48
		Otros motivos	304	562	6.70
3	Cuenta de ahorro sin tarjeta de débito	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	452	38	5.56
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	231	20	6.79
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	170	27	5.28
		Otros motivos	186	64	7.27
4	Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	352	630	6.84
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	33	14	7.70
5	Otras operaciones, servicios y/o productos	Problemas referidos a programas de lealtad	349	178	8.39
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2		1.50
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1		4.00
6	Crédito de consumo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	182	39	6.48
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	30	35	9.18
		Reporte indebido en la central de riesgos	20	1	6.95
		Otros motivos	45	5	7.46
7	Banca – Seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	71	55	6.05
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	15	15	6.07
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	11	14	6.52
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	4	6	4.10
8	Cuenta corriente	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	46	17	5.60
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	14	17	4.61
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	18	7	4.68
		Otros motivos	21	7	6.18
9	Crédito hipotecario para vivienda	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	31	7	6.18
		Problemas relacionados a garantías	13	5	7.72
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	5	2	4.43
		Otros motivos	10	2	5.33
10	Servicio de recaudación	Transacciones no procesadas / mal realizadas	40	2	8.83
11	Otros	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	45	7	7.12
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	10	1	9.36
		Problemas relacionados a garantías	2		5.00
		Otros motivos	4	0	6.50
<b>TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS</b>			<b>6,926</b>	<b>6,426</b>	<b>6.33</b>

**TOTAL NUMERO DE OPERACIONES:**

**40,470,278**