

INFORMACIÓN DE RECLAMOS ATENDIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: Del 01/08/25 al 31/08/25

Nº	Operación, servicio o producto	Motivo del reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de absolución
			A favor de la empresa	A favor del usuario	
1	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	689	997	12.45
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	519	576	9.03
		Problemas relacionados con cajeros automáticos	78	264	10.12
		Otros motivos	95	183	10.58
2	Tarjeta de crédito	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	516	1,002	12.67
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	513	54	8.46
		Operaciones no reconocidas con abono temporal	15	450	10.62
		Otros motivos	465	139	9.61
3	Cuenta de ahorro sin tarjeta de débito	Transacciones no procesadas / mal realizadas	253	64	11.17
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	192	39	9.66
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	148	11	8.75
		Otros motivos	113	54	8.76
4	Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	247	282	8.38
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	14	3	10.59
		Otros motivos	2		12.00
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1		8.00
5	Otras operaciones, servicios y/o productos	Problemas referidos a programas de lealtad	111	43	6.29
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	5	3	4.38
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1	1	8.50
		Otros motivos	2	1	6.33
6	Crédito de consumo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	58	18	8.22
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	18	10	8.50
		Reporte indebido en la central de riesgos	21		9.05
		Otros motivos	24	2	9.35
7	Cuenta corriente	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	21	9	9.80
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	8	5	10.92
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	9	3	12.17
		Otros motivos	15	2	11.82
8	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)	16	7	8.65
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	10	3	10.54
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	6	1	11.43
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	3	8.17
9	Crédito hipotecario para vivienda	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	20	8	8.82
		Problemas relacionados a garantías	7	1	12.38
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2		13.50
		Otros motivos	3		9.00
10	Servicio de recaudación	Transacciones no procesadas / mal realizadas	10	2	6.17
11	Otros	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	8	3	9.27
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	3		7.00
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	2		8.00
		Otros motivos	6	1	9.14
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS			4,249	4,244	10.55

TOTAL NUMERO DE OPERACIONES:

38,406,164