

INFORMACIÓN DE RECLAMOS ATENDIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: Del 01/12/25 al 31/12/25

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)	1,571	290	8.54
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	570	886	4.85
		Operaciones no reconocidas con abono temporal	41	618	4.51
		Otros motivos	1,042	346	6.32
2	Cuenta de ahorro sin tarjeta de débito	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1,847	1,608	7.38
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	479	230	6.35
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	476	43	9.50
		Otros motivos	308	291	6.86
3	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Transacciones no procesadas / mal realizadas	850	1,040	6.82
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	464	1,167	4.44
		Problemas relacionados con cajeros automáticos	91	361	6.54
		Otros motivos	279	251	7.07
4	Crédito de consumo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	131	29	6.99
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	23	2	12.92
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	21	2	7.09
		Otros motivos	40	14	6.37
5	Cuenta corriente	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	35	15	10.42
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	12	4	10.31
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	7	6	10.31
		Otros motivos	30	6	8.06
6	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)	32	11	8.63
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	16	5	7.05
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	17	1	5.89
7	Crédito hipotecario para vivienda	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	31	8	4.85
		Problemas relacionados a garantías	7	1	10.00
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	2	1	5.67
		Otros motivos	5	1	7.17
8	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	8	2	11.40
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	3	2	11.60
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	4	1	11.40
		Otros motivos	8	4	12.08
9	Cuenta a plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	9	1	7.60
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	2		8.00
		Otros motivos	2		13.50
10	Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	5		12.60
		Otros motivos	1	1	12.50
		Problemas relacionados a garantías		1	14.00
11	Otros	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	1	6.50
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	3		9.33
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1		9.00
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS			8,476	7,250	6.69

TOTAL NUMERO DE OPERACIONES:

46,427,962