

**INFORMACIÓN DE RECLAMOS ATENDIDOS DE LOS USUARIOS**

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

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)	1,639	479	1.70
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	764	924	3.66
		Operaciones no reconocidas con abono temporal	74	954	3.40
		Otros motivos	787	212	4.70
2	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1,016	1,049	5.18
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1,370	460	8.17
		Operaciones no reconocidas con abono temporal	44	794	4.19
		Otros motivos	334	559	4.75
3	Cuenta de ahorro sin tarjeta de débito	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	749	74	8.44
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	412	156	3.11
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	235	29	4.30
		Otros motivos	265	88	3.77
4	Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	441	443	6.41
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	129	12	8.35
5	Otras operaciones, servicios y/o productos	Problemas referidos a programas de lealtad	417	154	5.11
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	8		11.75
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	4	1	8.20
6	Crédito de consumo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	202	18	3.87
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	73	8	6.43
		Reporte indebido en la central de riesgos	26		4.23
		Otros motivos	36	10	3.83
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)	92	7	4.40
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	17	9	2.92
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	11	13	4.42
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	3	2.50
8	Cuenta corriente	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	32	23	5.07
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	20	17	4.95
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	3	22	4.00
		Otros motivos	18	6	7.04
9	Crédito hipotecario para vivienda	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	61	9	4.26
		Problemas relacionados a garantías	23	4	5.19
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	3	2	2.40
		Otros motivos	12	0	4.50
10	Servicio de recaudación	Transacciones no procesadas / mal realizadas	57	2	7.73
11	Otros	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	46	3	4.80
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	8	2	4.60
		Problemas relacionados a garantías	3	1	9.50
		Otros motivos	10	1	9.18
<b>TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS</b>			<b>9,444</b>	<b>6,548</b>	<b>4.81</b>

**TOTAL NUMERO DE OPERACIONES:**

**39,503,474**