

INFORMACIÓN DE RECLAMOS ATENDIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: Del 01/07/25 al 31/07/25

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	Transacciones no procesadas / mal realizadas	959	1,102	7.07
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	883	1,050	8.06
		Operaciones no reconocidas con abono temporal	36	1,229	7.40
		Otros motivos	363	425	6.56
2	Tarjeta de crédito	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	646	888	6.11
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1,364	120	3.19
		Operaciones no reconocidas con abono temporal	62	1,085	6.04
		Otros motivos	804	334	5.45
3	Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	594	647	6.67
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	23	3	7.50
4	Cuenta de ahorro sin tarjeta de débito	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	331	33	4.90
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	292	9	5.29
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	184	32	3.39
		Otros motivos	156	64	4.12
5	Otras operaciones, servicios y/o productos	Problemas referidos a programas de lealtad	383	144	5.07
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1		5.00
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		12.00
6	Crédito de consumo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	143	37	4.19
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	29	11	4.43
		Reporte indebido en la central de riesgos	26	4	4.27
		Otros motivos	21	10	5.06
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)	74	11	4.35
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	22	6	4.32
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	16	4	4.50
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	7	3	5.10
8	Cuenta corriente	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	42	19	7.18
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	17	4	6.57
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	10	11	6.86
		Otros motivos	22	6	7.50
9	Crédito hipotecario para vivienda	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	54	11	4.60
		Problemas relacionados a garantías	22	8	6.60
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	5	2	3.57
		Otros motivos	5	3	4.88
10	Servicio de recaudación	Transacciones no procesadas / mal realizadas	25	1	4.46
11	Otros	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	22	9	6.23
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	1	4.33
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2	1	6.00
		Otros motivos	5		6.80
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS			7,653	7,327	6.13

TOTAL NUMERO DE OPERACIONES:

41,052,071