

INFORMACIÓN DE RECLAMOS ATENDIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: Del 01/06/25 al 30/06/25

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	942	1,235	6.60
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	823	1,219	10.42
		Operaciones no reconocidas con abono temporal	38	1,295	7.74
		Otros motivos	419	477	7.82
2	Tarjeta de crédito	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1,110	1,096	6.19
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1,712	216	4.53
		Operaciones no reconocidas con abono temporal	39	1,178	7.26
		Otros motivos	709	245	5.68
3	Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	358	873	7.57
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	37	13	7.24
4	Cuenta de ahorro sin tarjeta de débito	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	426	27	6.29
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	241	29	3.64
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	211	20	7.56
		Otros motivos	195	72	4.20
5	Otras operaciones, servicios y/o productos	Problemas referidos a programas de lealtad	359	156	6.59
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	2		11.50
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		9.00
6	Crédito de consumo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	190	41	4.13
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	74	5	5.41
		Reporte indebido en la central de riesgos	25	1	4.19
		Otros motivos	41	10	8.96
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)	88	67	4.32
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	18	9	5.81
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	13	11	5.75
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	7	5.56
8	Cuenta corriente	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	36	20	8.59
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	12	3	8.07
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	5	8	7.23
		Otros motivos	12	12	8.46
9	Crédito hipotecario para vivienda	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	45	9	5.96
		Problemas relacionados a garantías	19	6	5.12
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	4	1	11.00
		Otros motivos	8	2	3.60
10	Servicio de recaudación	Transacciones no procesadas / mal realizadas	56	2	4.60
11	Otros	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	41	9	6.46
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	5		3.60
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	4		6.50
		Otros motivos	6		4.50
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS			8,326	8,374	6.86

TOTAL NUMERO DE OPERACIONES:

40,402,988