

INFORMACIÓN DE RECLAMOS ATENDIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: Del 01/05/25 al 31/05/25

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	773	1,226	10.89
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	672	927	7.80
		Operaciones no reconocidas con abono temporal	25	752	7.49
		Otros motivos	302	409	7.86
2	Tarjeta de crédito	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1,549	227	5.65
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	515	691	6.94
		Operaciones no reconocidas con abono temporal	44	807	7.89
		Otros motivos	697	225	6.26
3	Cuenta de ahorro sin tarjeta de débito	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	407	18	6.48
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	320	18	6.40
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	250	33	5.15
		Otros motivos	219	59	6.36
4	Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	368	433	9.65
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	77	19	5.94
5	Otras operaciones, servicios y/o productos	Problemas referidos a programas de lealtad	338	147	8.90
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2	1	11.67
6	Crédito de consumo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	172	34	6.64
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	50	5	7.00
		Reporte indebido en la central de riesgos	25	4	6.55
		Otros motivos	46	6	7.29
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)	86	23	5.24
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	18	5	7.22
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	13	9	6.86
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	2	7.00
8	Cuenta corriente	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	29	18	7.68
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	12	6	11.67
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	9	4	5.23
		Otros motivos	4	11	8.47
9	Crédito hipotecario para vivienda	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	37	10	5.72
		Problemas relacionados a garantías	18	7	6.80
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	4		8.50
		Otros motivos	6	4	5.00
10	Servicio de recaudación	Transacciones no procesadas / mal realizadas	30	4	8.35
11	Otros	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	48	5	5.60
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	11	4	6.20
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	2	1	10.00
		Otros motivos	2	1	10.67
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS			7,182	6,155	7.69

TOTAL NUMERO DE OPERACIONES:

43,652,411