

INFORMACIÓN DE RECLAMOS ATENDIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: Del 01/11/25 al 30/11/25

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	1,056	2,520	5.62
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	669	1,236	6.39
		Problemas relacionados con cajeros automáticos	108	364	5.08
		Otros motivos	230	446	7.52
2	Tarjeta de crédito	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	761	989	6.27
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1,276	153	10.48
		Operaciones no reconocidas con abono temporal	40	810	6.14
		Otros motivos	968	330	4.64
3	Cuenta de ahorro sin tarjeta de débito	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1,516	2,075	4.79
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	505	271	6.27
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	339	32	10.49
		Otros motivos	296	224	4.98
4	Crédito de consumo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	138	37	4.34
		Reporte indebido en la central de riesgos	31	2	3.58
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	25	7	5.84
		Otros motivos	55	13	7.43
5	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	5.19
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	25	6	3.68
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	21	9	3.67
		Otros motivos	1		6.00
6	Cuenta corriente	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	26	9	11.69
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	11	7	7.61
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	12	1	8.54
		Otros motivos	20	11	9.58
7	Crédito hipotecario para vivienda	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	20	2	5.59
		Problemas relacionados a garantías	8	3	5.64
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	2		3.00
		Otros motivos	3	1	7.25
8	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	14	1	10.73
		Problemas relacionados a garantías	1	2	10.00
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	2		14.50
		Otros motivos	7		11.29
9	Cuenta a plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	9	6	4.33
		Otros motivos		1	1.00
10	Cuenta CTS	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	7	1	4.13
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	3		4.67
		Transacciones no procesadas / mal realizadas		1	6.00
11	Otros	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2		11.50
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	12.50
		Reporte indebido en la central de riesgos	2		3.50
		Otros motivos	2	1	9.67
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS			8,244	9,583	6.13

TOTAL NUMERO DE OPERACIONES:

40,468,159