

INFORMACIÓN DE RECLAMOS ATENDIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: Del 01/10/25 al 31/10/25

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)	1,821	212	11.22
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	736	1,049	5.74
		Operaciones no reconocidas con abono temporal	44	817	5.26
		Otros motivos	1,326	362	6.62
2	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Transacciones no procesadas / mal realizadas	775	1,356	7.69
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	565	1,031	6.30
		Operaciones no reconocidas con abono temporal	14	414	6.24
		Otros motivos	264	414	8.45
3	Cuenta de ahorro sin tarjeta de débito	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1,105	1,260	7.01
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	387	138	5.62
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	232	98	11.48
		Otros motivos	251	144	6.30
4	Crédito de consumo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	214	29	6.56
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	50	6	6.96
		Reporte indebido en la central de riesgos	34	6	6.23
		Otros motivos	61	13	8.93
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)	37	11	7.19
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	29	5	7.03
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	25	9	6.53
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	1	7.50
6	Cuenta corriente	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	20	8	12.93
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	9	4	7.62
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	8	2	8.70
		Otros motivos	15	11	11.38
7	Crédito hipotecario para vivienda	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	17	2	6.63
		Problemas relacionados a garantías	4		9.50
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2	2	9.50
		Otros motivos	2		4.50
8	Cuenta a plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	23	3	7.38
9	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Reporte indebido en la central de riesgos	4		11.50
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	4		11.00
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	1	11.67
		Otros motivos	2	1	15.00
10	Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	Reporte indebido en la central de riesgos	5		11.60
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	3		9.67
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	11.50
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)		2	13.50
11	Otros	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	8		6.88
		Otros motivos	1	1	6.50
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2		6.50
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		7.00
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS			8,104	7,413	7.40

TOTAL NUMERO DE OPERACIONES:

41,120,474