

INFORMACIÓN DE RECLAMOS ATENDIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: Del 01/09/25 al 30/09/25

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	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1,072	2,247	10.22
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1,719	271	12.84
		Operaciones no reconocidas con abono temporal	53	1,306	8.69
		Otros motivos	1,232	326	12.16
2	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1,007	1,786	10.35
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	721	578	11.32
		Problemas relacionados con cajeros automáticos	139	385	11.30
		Otros motivos	287	584	10.04
3	Cuenta de ahorro sin tarjeta de débito	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1,063	476	10.81
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	470	210	9.65
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	428	60	12.79
		Otros motivos	324	143	11.65
4	Crédito de consumo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	243	29	12.43
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	66	5	12.63
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	54	7	12.39
		Otros motivos	55	16	12.56
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)	54	20	10.93
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	37	9	11.11
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	31	11	13.19
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	5	8.83
6	Cuenta corriente	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	24	3	11.11
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	12	4	10.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	8	1	10.78
		Otros motivos	21	5	11.38
7	Crédito hipotecario para vivienda	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	21		10.95
		Problemas relacionados a garantías	11	2	12.92
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	3	2	14.40
		Otros motivos	5	1	12.33
8	Cuenta a plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	24	5	13.03
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	2		10.50
		Problemas relacionados a garantías	1		14.00
		Otros motivos		1	15.00
9	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	12	2	11.93
		Problemas relacionados a garantías	3	2	14.80
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2	1	11.00
		Otros motivos	2	1	14.00
10	Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	12	6	9.67
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	2	1	11.33
		Problemas relacionados a cajeros corresponsales	1		11.00
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1		15.00
11	Otros	Problemas referidos a programas de lealtad	10	1	13.45
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	6		12.67
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	6		13.00
		Otros motivos	9	3	11.83
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS			9,254	8,515	10.92

TOTAL NUMERO DE OPERACIONES:

42,537,994