

INFORMACIÓN DE RECLAMOS ATENDIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: Del 01/04/26 al 30/04/26

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 sin tarjeta de débito	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1,273	1,636	6.83
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	635	439	6.95
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	591	23	7.85
		Otros motivos	451	250	7.69
2	Tarjeta de crédito	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1,830	107	7.21
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	718	858	5.71
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	518	38	6.26
		Otros motivos	726	478	5.91
3	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	523	1,362	7.04
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	299	396	8.07
		Problemas relacionados con cajeros automáticos	79	332	7.49
		Otros motivos	238	59	6.88
4	Crédito de consumo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	216	33	7.84
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	40	10	9.60
		Reporte indebido en la central de riesgos	43	1	8.93
		Otros motivos	57	29	7.55
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)	56	13	10.58
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	20	11	9.48
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	10	3	9.08
		Otros motivos	1		7.00
6	Cuenta corriente	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	37	2	13.10
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	6	9	12.47
		Otros motivos	6	6	13.58
		Otros motivos	27	5	10.97
7	Crédito hipotecario para vivienda	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	26	8	7.76
		Problemas relacionados a garantías	14	1	10.93
		Reporte indebido en la central de riesgos	3	1	13.00
		Otros motivos	5	2	11.00
8	Cuenta a plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	12	6	9.56
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	3		13.00
		Otros motivos		1	13.00
9	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	6	1	14.14
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	4		12.75
		Problemas relacionados a garantías	3		13.33
		Otros motivos	6	1	13.86
10	Cuenta CTS	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	6		8.83
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1		5.00
11	Otros	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3		9.00
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1	1	11.00
		Problemas relacionados a garantías	1		15.00
		Otros motivos	2		10.50
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS			8,496	6,122	6.99

TOTAL NUMERO DE OPERACIONES:

24,576,413