

INFORMACIÓN DE RECLAMOS ATENDIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: Del 01/08/26 al 31/08/26

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	1,356	1,715	8.13
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	707	281	9.32
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	537	70	7.68
		Otros motivos	461	268	8.29
2	Tarjeta de crédito	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1,602	140	8.08
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	677	924	6.65
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	551	57	7.00
		Otros motivos	785	306	6.64
3	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Transacciones no procesadas / mal realizadas	202	788	9.98
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	270	701	9.20
		Problemas relacionados con cajeros automáticos	69	352	9.68
		Otros motivos	202	38	7.08
4	Crédito de consumo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	170	30	8.56
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	38	2	9.53
		Reporte indebido en la central de riesgos	23	3	10.46
		Otros motivos	51	22	8.81
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)	63	16	10.04
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	28	12	10.78
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	9	10	11.37
6	Cuenta corriente	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	28	4	14.41
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	9	2	9.64
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	9		12.00
		Otros motivos	16	9	10.04
7	Crédito hipotecario para vivienda	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	17	7	6.67
		Problemas relacionados a garantías	8	5	8.85
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2	2	5.00
		Otros motivos	6	2	7.50
8	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)	3	1	14.75
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3		13.00
		Otros motivos	5		11.20
9	Cuenta a plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	9		8.89
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	1	6.33
10	Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	Reporte indebido en la central de riesgos	3		7.67
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2		10.00
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1		4.00
		Otros motivos	1		14.00
11	Otros	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	4		10.00
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	2		12.50
		Problemas referidos a programas de lealtad	1		8.00
		Otros motivos	1		5.00
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS			7,937	5,768	8.16

TOTAL NUMERO DE OPERACIONES:

40,639,774