

INFORMACIÓN DE RECLAMOS ATENDIDOS DE LOS USUARIOS

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

Nº	Operación, servicio o producto	Motivo del reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de absolución
			A favor de la empresa	A favor del usuario	
1	Tarjeta de crédito	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2,165	202	8.16
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	710	809	5.16
		Operaciones no reconocidas con abono temporal	37	700	4.18
		Otros motivos	1,454	333	6.49
2	Cuenta de ahorro sin tarjeta de débito	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1,670	752	6.18
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	590	370	7.89
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	567	44	8.96
		Otros motivos	435	386	7.73
3	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	739	1,657	5.92
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	494	541	6.01
		Problemas relacionados con cajeros automáticos	112	418	6.83
		Otros motivos	255	537	7.09
4	Crédito de consumo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	177	40	9.29
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	24	6	10.10
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	24	2	9.69
		Otros motivos	58	9	9.75
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)	44	14	10.38
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	25	6	10.97
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	17	11	10.25
6	Cuenta corriente	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	29	9	10.79
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	11	4	5.13
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	6	8	7.50
		Otros motivos	14	14	10.18
7	Crédito hipotecario para vivienda	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	31	7	7.58
		Problemas relacionados a garantías	11	3	9.93
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	6		7.67
		Otros motivos	6		5.83
8	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	5	4	13.00
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	6		11.33
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	5		12.80
		Otros motivos	11	3	11.00
9	Cuenta a plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	6	1	11.00
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	2		15.00
10	Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2		12.50
		Otros motivos	1	1	12.00
		Problemas relacionados a garantías	1		14.00
		Otros motivos	2	1	13.00
11	Otros	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1	1	13.50
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	6.50
		Problemas relacionados con cajeros automáticos	1		13.00
		Otros motivos	1		3.00
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS			9,756	6,894	6.75

TOTAL NUMERO DE OPERACIONES:

41,013,352