

INFORMACIÓN DE RECLAMOS ATENDIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: Del 01/02/26 al 28/02/26

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)	1,633	169	4.90
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	626	528	5.70
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	528	47	4.94
		Otros motivos	678	722	5.27
2	Cuenta de ahorro sin tarjeta de débito	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1,095	568	5.01
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	549	366	7.49
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	427	34	4.39
		Otros motivos	377	296	7.54
3	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	580	1,242	6.66
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	297	323	4.77
		Operaciones no reconocidas con abono temporal	11	407	6.23
		Otros motivos	269	358	5.52
4	Crédito de consumo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	182	39	8.72
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	31	6	11.03
		Reporte indebido en la central de riesgos	32		9.09
		Otros motivos	41	15	7.63
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	7	8.82
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	23	17	7.15
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	22	6	7.29
		Otros motivos	1		11.00
6	Cuenta corriente	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	30	7	8.62
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	7	9	6.06
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	7	6	7.85
		Otros motivos	24	10	9.50
7	Crédito hipotecario para vivienda	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	28	3	7.58
		Problemas relacionados a garantías	5	4	9.00
		Reporte indebido en la central de riesgos	5		7.40
		Otros motivos	6	1	13.43
8	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Reporte indebido en la central de riesgos	6	1	9.71
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	4	1	9.00
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	2	1	12.33
		Otros motivos	3	2	8.60
9	Cuenta a plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	12	4	11.25
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1		9.00
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)	3		8.33
		Problemas relacionados a garantías	1		11.00
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	1		9.00
		Otros motivos	1	1	7.50
11	Otros	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	6		11.17
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2		13.00
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia		1	14.00
		Problemas relacionados con cajeros automáticos		1	14.00
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS			7,593	5,202	5.85

TOTAL NUMERO DE OPERACIONES:

39,099,906