

INFORMACIÓN DE RECLAMOS ATENDIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: Del 01/07/26 al 31/07/26

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)	1,805	154	7.43
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	694	745	5.35
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	555	53	5.31
		Otros motivos	837	332	6.06
2	Cuenta de ahorro sin tarjeta de débito	Transacciones no procesadas / mal realizadas	969	1,111	6.15
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	497	315	6.35
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	377	56	8.00
		Otros motivos	433	239	7.50
3	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	352	785	7.42
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	198	665	6.71
		Problemas relacionados con cajeros automáticos	97	293	8.58
		Otros motivos	183	38	6.70
4	Crédito de consumo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	161	45	6.27
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	27	13	8.95
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	27	4	7.06
		Otros motivos	63	13	8.84
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)	55	33	8.56
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	34	20	11.37
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	8	16	7.42
6	Cuenta corriente	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	34	13	13.55
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	12	4	5.25
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	10	2	9.75
		Otros motivos	11	6	11.12
7	Crédito hipotecario para vivienda	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	30	1	6.06
		Problemas relacionados a garantías	6	3	8.44
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	4		10.50
		Otros motivos	6		3.17
8	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	8	2	10.50
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	6		14.33
		Reporte indebido en la central de riesgos	3		8.00
		Otros motivos	4	2	12.50
9	Cuenta a plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	9	1	6.70
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	3		2.67
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	2		1.00
		Problemas relacionados a garantías		1	14.00
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		14.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		15.00
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal		1	14.00
		Reporte indebido en la central de riesgos	1		1.00
11	Otros	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	4		7.25
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2		9.00
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS			7,530	4,966	6.72

TOTAL NUMERO DE OPERACIONES:

45,569,196