

INFORMACIÓN DE RECLAMOS ATENDIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: Del 01/03/26 al 31/03/26

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)	1,647	136	5.56
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	722	883	5.42
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	489	58	6.00
		Otros motivos	842	598	5.32
2	Cuenta de ahorro sin tarjeta de débito	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1,247	878	4.69
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	545	496	7.25
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	416	30	6.56
		Otros motivos	376	231	7.71
3	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	620	1,472	7.31
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	411	722	5.04
		Problemas relacionados con cajeros automáticos	81	227	6.47
		Otros motivos	211	159	6.31
4	Crédito de consumo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	187	39	8.19
		Reporte indebido en la central de riesgos	38	5	9.35
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	34	8	10.24
		Otros motivos	57	15	8.97
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)	30	12	7.88
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	24	7	4.87
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	10	11	6.29
6	Cuenta corriente	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	20	10	11.43
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	11	5	10.69
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	11	3	13.36
		Otros motivos	23	5	10.39
7	Crédito hipotecario para vivienda	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	34	4	8.24
		Problemas relacionados a garantías	11	3	9.71
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	2	1	5.33
		Otros motivos	3	1	11.25
8	Cuenta a plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	24	8	9.25
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	2		12.50
9	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	4	2	14.67
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	5	1	13.00
		Reporte indebido en la central de riesgos	4		13.25
		Otros motivos	5	4	14.44
10	Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	4		14.75
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	3		14.33
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1		7.00
		Otros motivos	2		14.50
11	Otros	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	4		8.50
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1		16.00
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	1		2.00
		Otros motivos	1		15.00
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS			8,163	6,034	6.08

TOTAL NUMERO DE OPERACIONES:

38,947,477