INFORMACIÓN DE RECLAMOS ATENDIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: Del 01/05/26 al 31/05/26

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	1,379	2,620	7.98
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	524	461	6.93
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	547	33	5.52
		Otros motivos	373	200	6.97
2	Tarjeta de crédito	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1,787	79	4.37
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	757	746	5.35
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	515	46	5.81
		Otros motivos	769	411	6.64
3	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	478	1,307	7.84
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	394	664	10.08
		Problemas relacionados con cajeros automáticos	65	258	8.69
		Otros motivos	222	31	4.90
4	Crédito de consumo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	135	35	6.48
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	24	4	8.21
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	18	2	10.30
		Otros motivos	31	12	7.21
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)	35	22	7.37
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	44	10	6.33
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	10	11	5.52
6	Cuenta corriente	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	29	7	10.64
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	4	8	11.00
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	10	1	11.73
		Otros motivos	22	9	11.16
7	Crédito hipotecario para vivienda	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	32	7	7.31
		Problemas relacionados a garantías	4	7	9.82
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	6		3.33
		Otros motivos	7	2	6.44
8	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Problemas relacionados a garantías	2	3	13.60
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	2	9.80
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	3		9.00
		Otros motivos	6		12.50
9	Cuenta CTS	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	7	1	5.63
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	2	6.00
		Problemas relacionados con cajeros automáticos		1	1.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		2.00
10	Cuenta a plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	8	1	3.78
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1		7.00
11	Otros	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	3		13.00
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3		12.00
		Problemas relacionados a garantías	3		11.33
		Otros motivos	3	1	8.00
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS			**8,265**	**7,004**	**6.98**

TOTAL NUMERO DE OPERACIONES: **25,430,547**