## INFORMACIÓN DE RECLAMOS ATENDIDOS DE LOS USUARIOS

**Periodo: Del 01/09/26 al 30/09/26**

| 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) | 1,982 | 346 | 8.77 |
| | | Operaciones no reconocidas sin abono temporal | 753 | 904 | 7.71 |
| | | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios | 571 | 60 | 6.48 |
| | | Otros motivos | 901 | 319 | 6.63 |
| 2 | Cuenta de ahorro sin tarjeta de débito | Transacciones no procesadas / mal realizadas | 1,617 | 1,163 | 6.78 |
| | | Operaciones no reconocidas sin abono temporal | 711 | 359 | 9.95 |
| | | Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda) | 614 | 85 | 7.03 |
| | | Otros motivos | 414 | 310 | 7.71 |
| 3 | Cuenta de ahorro con tarjeta de débito | Operaciones no reconocidas sin abono temporal | 316 | 788 | 10.05 |
| | | Transacciones no procesadas / mal realizadas | 163 | 627 | 9.03 |
| | | Problemas relacionados con cajeros automáticos | 77 | 319 | 9.72 |
| | | Otros motivos | 144 | 38 | 4.49 |
| 4 | Crédito de consumo | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios | 186 | 29 | 7.35 |
| | | Reporte indebido en la central de riesgos | 40 | 3 | 6.98 |
| | | Operaciones no reconocidas sin abono temporal | 28 | 6 | 9.50 |
| | | Otros motivos | 69 | 15 | 8.26 |
| 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) | 53 | 19 | 7.14 |
| | | Operaciones no reconocidas sin abono temporal | 23 | 46 | 9.16 |
| | | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios | 13 | 17 | 11.13 |
| 6 | Cuenta corriente | Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda) | 57 | 4 | 13.25 |
| | | Transacciones no procesadas / mal realizadas | 16 | 13 | 7.03 |
| | | Operaciones no reconocidas sin abono temporal | 14 | | 12.21 |
| | | Otros motivos | 22 | 6 | 9.14 |
| 7 | Crédito hipotecario para vivienda | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios | 42 | 9 | 5.00 |
| | | Problemas relacionados a garantías | 7 | 4 | 4.73 |
| | | Transacciones no procesadas / mal realizadas | 3 | 2 | 4.00 |
| | | Otros motivos | 7 | 2 | 2.44 |
| 8 | Cuenta a plazo | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios | 19 | 1 | 7.45 |
| | | Transacciones no procesadas / mal realizadas | 2 | 2 | 3.00 |
| | | Problemas relacionados a garantías | | 2 | 1.00 |
| 9 | Créditos a pequeñas empresas y microempresas | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios | 5 | | 10.40 |
| | | Problemas relacionados a garantías | 2 | 3 | 11.40 |
| | | Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito | 4 | | 7.25 |
| | | Otros motivos | 9 | | 8.78 |
| 10 | Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas | Reporte indebido en la central de riesgos | 4 | | 8.75 |
| | | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios | 2 | | 11.50 |
| | | Problemas relacionados a garantías | 2 | | 12.50 |
| | | Otros motivos | 3 | | 8.33 |
| 11 | Otros | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios | 5 | 2 | 8.86 |
| | | Operaciones no reconocidas sin abono temporal | 4 | | 7.50 |
| | | Problemas relacionados con cajeros automáticos | 1 | | 15.00 |
| | | Otros motivos | 2 | | 9.00 |
| **TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS** | | | **8,907** | **5,503** | **7.98** |

**TOTAL NUMERO DE OPERACIONES:** **44,762,213**