

INFORMACIÓN DE RECLAMOS ATENDIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: Del 01/04/25 al 30/04/25

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)	87	33	2.13
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	74	24	7.84
		Problemas referidos a programas de lealtad	30	24	2.09
		Otros motivos	73	12	3.38
2	Crédito de consumo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	25		3.04
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	13	7	3.80
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	8	2	2.50
3	Banca - Seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	Otros motivos	12	8	3.30
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	18		1.50
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	14		1.43
4	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Otros motivos	13	1	2.71
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	4	9	1.77
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	6		2.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	3	2.00
5	Cuenta de ahorro sin tarjeta de débito	Otros motivos	5	4	2.44
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	7	4	2.73
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3		1.33
6	Creditos a pequeñas empresas y microempresas	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		2.00
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	2	1	5.00
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		14.00
7	Cuenta a plazo	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		2.00
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		8.00
8	Cuenta CTS	Otros motivos	1		1.00
9	Crédito hipotecario para vivienda	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		1.00
10	Servicio de recaudaciones	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		1.00
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS			404	132	3.56

TOTAL NUMERO DE OPERACIONES:

648,106