

### INFORMACIÓN DE RECLAMOS ATENDIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: Del 01/01/25 al 31/01/25

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)	122	29	2.35
		Problemas referidos a programas de lealtad	58	23	2.85
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	65	9	3.77
		Otros motivos	77	19	1.86
2	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	8	12	2.30
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	19		2.05
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	10	3	2.77
		Otros motivos	15	3	3.56
3	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)	22	3	2.00
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	19		1.68
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	12	4	3.13
4	Crédito de consumo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	19		2.21
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	15	3	4.11
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	11		2.09
		Otros motivos	9	2	4.36
5	Creditos a pequeñas empresas y microempresas	Reporte indebido en la Central de Riesgos	7		3.00
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1		2.00
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		11.00
		Otros motivos	1		2.00
6	Crédito hipotecario para vivienda	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		1.00
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		8.00
		Otros motivos	1		4.00
7	Servicio de recaudaciones	Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	1	1.67
8	Cuenta a plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		1.00
9	Cuenta CTS	Otros motivos	1		5.00
<b>TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS</b>			<b>498</b>	<b>111</b>	<b>2.64</b>

**TOTAL NUMERO DE OPERACIONES:**

**620,362**