INFORMACIÓN DE RECLAMOS ATENDIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: Del 01/05/25 al 31/05/25

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)	93	55	1.73
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	68	32	9.98
		Problemas referidos a programas de lealtad	38	35	2.99
		Otros motivos	53	18	4.04
2	Crédito de consumo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	24	1	3.36
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	17		3.00
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	7	2	1.67
		Otros motivos	12	6	4.00
3	Banca - Seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	25		1.20
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	14	3	4.35
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	16		1.63
4	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	17	1.06
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	8		2.50
		Problemas relacionados con cajeros automáticos	1	5	7.50
		Otros motivos	4	1	3.00
5	Cuenta de ahorro sin tarjeta de débito	Transacciones no procesadas / mal realizadas	13	2	1.60
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	7		2.00
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	6		1.83
6	Creditos a pequeñas empresas y microempresas	Reporte indebido en la Central de Riesgos	3	1	3.50
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2		2.50
7	Servicio de recaudaciones	Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	2	3.25
8	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		2.00
9	Cuenta a plazo	Transacciones no procesadas / mal realizadas		1	1.00
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS			416	181	3.84

TOTAL NUMERO DE OPERACIONES:

685,079