

INFORMACIÓN DE RECLAMOS ATENDIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: Del 01/06/25 al 30/06/25

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)	101	25	2.22
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	50	23	10.27
		Problemas referidos a programas de lealtad	33	28	4.02
		Otros motivos	67	11	3.12
2	Crédito de consumo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	26		4.62
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	18	3	3.62
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	6	5	3.09
		Otros motivos	19	2	4.19
3	Cuenta de ahorro sin tarjeta de débito	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	11	2	2.92
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	10	1	3.18
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	7	2	3.11
4	Banca - Seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	11		2.18
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	9	1	2.50
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	9		2.22
5	Cuenta de ahorro sin tarjeta de débito	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	11	1.42
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	11		3.09
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	1	2.75
		Otros motivos	1	2	2.67
6	Cuenta CTS	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1		6.00
		Otros motivos	1		2.00
7	Creditos a pequeñas empresas y microempresas	Reporte indebido en la Central de Riesgos	1		1.00
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		8.00
8	Crédito hipotecario para vivienda	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		12.00
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS			398	117	4.09

TOTAL NUMERO DE OPERACIONES:

675,789