

INFORMACIÓN DE RECLAMOS ATENDIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: Del 01/07/25 al 31/07/25

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)	106	17	2.66
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	65	22	10.22
		Problemas referidos a programas de lealtad	31	50	4.43
		Otros motivos	74	28	4.65
2	Crédito de consumo	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	17	2	2.42
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	12		4.42
		Otros motivos	18	5	6.88
3	Cuenta de ahorro sin tarjeta de débito	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	13		4.62
		Problemas relacionados con cajeros automáticos	3	9	4.67
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	7	1.75
		Otros motivos	8		2.50
4	Banca - Seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	18		2.44
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	11	2	4.00
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	6	2	3.50
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)	16	1	4.47
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	10		3.80
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	6		2.83
6	Creditos a pequeñas empresas y microempresas	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		3.00
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		4.00
7	Crédito hipotecario para vivienda	Reporte indebido en la Central de Riesgos	1	1	8.50
8	Servicio de recaudaciones	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		2.00
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS			419	146	4.76

TOTAL NUMERO DE OPERACIONES:

708,740