

INFORMACIÓN DE RECLAMOS ATENDIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: Del 01/09/25 al 30/09/25

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)	90	41	3.69
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	66	23	9.61
		Problemas referidos a programas de lealtad	37	42	4.51
		Otros motivos	78	14	6.20
2	Crédito de consumo	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	15	1	3.81
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	15	1	4.94
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	7	3	5.80
		Otros motivos	24	7	5.13
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)	17	1	4.28
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	8	1	4.44
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	5		4.40
		Otros motivos	4		3.75
4	Banca - Seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	10	1	5.55
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	8		2.50
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	4	2	4.67
		Otros motivos	6		2.17
5	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	3	7	2.50
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	7		2.71
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	5	1	4.67
		Otros motivos	5	1	3.83
6	Creditos a pequeñas empresas y microempresas	Reporte indebido en la Central de Riesgos	2		6.50
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		1.00
7	Cuenta a plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2		3.50
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)		1	15.00
8	Cuenta CTS	Otros motivos	1		1.00
9	Servicio de recaudación	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		7.00
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS			421	147	5.35

TOTAL NUMERO DE OPERACIONES:

747,101