

INFORMACIÓN DE RECLAMOS ATENDIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: Del 01/10/25 al 31/10/25

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)	114	26	3.85
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	68	28	9.99
		Problemas referidos a programas de lealtad	35	27	4.27
		Otros motivos	93	19	4.88
2	Crédito de consumo	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	15	4	4.42
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	15	2	4.59
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	11	1	3.33
		Otros motivos	18	4	4.23
3	Banca - Seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	18	1	3.89
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	13		1.85
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	11		3.00
		Otros motivos	17	1	4.00
4	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	13		4.38
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	11	1	4.42
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	6	4	3.70
		Otros motivos	2	3	5.80
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)	15	2	3.59
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	8		2.00
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	6		2.83
		Otros motivos	5		1.80
6	Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	2		3.00
7	Creditos a pequeñas empresas y microempresas	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1		2.00
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	1		14.00
TOTAL RECLAMOS ABSUELTO			498	123	4.98

TOTAL NUMERO DE OPERACIONES:

708,894