

INFORMACIÓN DE RECLAMOS ATENDIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: Del 01/11/25 al 30/11/25

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	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	66	57	10.92	
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	97	22	2.76	
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	39	6	6.18	
		Otros motivos	80	10	2.72	
2	Crédito de consumo	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	11	2	4.46	
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	9	2	3.36	
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	9	2	4.00	
		Otros motivos	20	1	3.62	
3	Banca - Seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	19	5	3.08	
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	11		3.18	
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	9		5.33	
		Otros motivos	6	2	1.88	
4	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	16		2.75	
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	14		1.86	
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2	5	3.29	
		Otros motivos	8	3	4.45	
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)	24	4	3.71	
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	6		3.00	
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	1	3.25	
		Otros motivos	2		5.50	
6	Creditos a pequeñas empresas y microempresas	Reporte indebido en la Central de Riesgos	3	3	7.67	
		Otros motivos		1	3.00	
7	Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	3		4.00	
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)		1	15.00	
8	Cuenta a plazo	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1		3.00	
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		5.00	
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS				459	127	
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES:				659,410		