

INFORMACIÓN DE RECLAMOS ATENDIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: Del 01/12/25 al 31/12/25

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	61	67	12.65
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	51	20	3.25
		Problemas referidos a programas de lealtad	22	23	3.82
		Otros motivos	50	17	4.75
2	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)	28	5	2.30
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	18	1	3.00
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	5	1	3.00
		Otros motivos	2		7.00
3	Crédito de consumo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	16		3.19
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	9	2	3.00
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	9	2	5.09
		Otros motivos	15	2	3.24
4	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Transacciones no procesadas / mal realizadas	18	5	2.61
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	16	1	3.76
		Problemas relacionados con cajeros automáticos	5	5	3.20
		Otros motivos	3	8	2.82
5	Cuenta de ahorro sin tarjeta de débito	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	14	2	2.81
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	11		6.18
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	2		2.50
6	Creditos a pequeñas empresas y microempresas	Reporte indebido en la Central de Riesgos	2		2.50
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		1.00
7	Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	2	3.75
8	Cuenta a plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		3.00
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS			361	163	5.78

TOTAL NUMERO DE OPERACIONES:

738,439