

INFORMACIÓN DE RECLAMOS ATENDIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: Del 01/01/26 al 31/01/26

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	108	45	11.62
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	92	29	4.06
		Problemas referidos a programas de lealtad	18	22	4.78
		Otros motivos	54	12	4.45
2	Banca - Seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	33		5.55
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	18	6	5.04
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	4	2	5.50
		Otros motivos	6		4.00
3	Crédito de consumo	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	15	2	5.12
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	13	1	3.57
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	8	2	3.80
		Otros motivos	15	1	5.56
4	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	22		5.00
		Problemas relacionados con cajeros automáticos	2	8	6.70
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	6		3.00
		Otros motivos	3	3	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)	27	2	3.17
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	5		4.20
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	2		10.50
6	Creditos a pequeñas empresas y microempresas	Reporte indebido en la Central de Riesgos	3	2	6.00
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	3		2.00
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1		2.00
7	Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	4	2	3.17
8	Cuenta a plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3		5.33
9	Crédito hipotecario para vivienda	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		3.00
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS			466	139	6.29

TOTAL NUMERO DE OPERACIONES:

695,645