

### INFORMACIÓN DE RECLAMOS ATENDIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: Del 01/02/26 al 28/02/26

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	145	60	11.76
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	78	27	5.91
		Problemas referidos a programas de lealtad	14	16	7.77
		Otros motivos	77	10	7.80
2	Crédito de consumo	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	21	2	6.74
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	14		5.21
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	8		9.38
		Otros motivos	18	3	7.52
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)	26	5	5.19
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	19	1	4.45
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	8	1	5.56
4	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	13	1	5.64
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	5	6	4.82
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	7	2	6.78
		Otros motivos	4	3	10.14
5	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)	14	2	5.38
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	14		5.57
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	7		2.86
		Otros motivos	4		7.75
6	Creditos a pequeñas empresas y microempresas	Reporte indebido en la Central de Riesgos	5	2	6.57
		Otros motivos	1		3.00
7	Cuenta a plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3		5.33
8	Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	2		8.50
9	Crédito hipotecario para vivienda	Otros motivos	1		4.00
10	Cuenta CTS	Otros motivos		1	3.00
<b>TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS</b>			<b>508</b>	<b>142</b>	<b>8.11</b>

**TOTAL NUMERO DE OPERACIONES:**

**671,194**