

INFORMACIÓN DE RECLAMOS ATENDIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: Del 01/03/26 al 31/03/26

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	138	110	15.56
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	96	22	6.31
		Problemas referidos a programas de lealtad	28	17	8.00
		Otros motivos	79	14	7.75
2	Cuenta de ahorro sin tarjeta de débito	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	60	5	5.48
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	8	1	4.44
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	8		7.00
3	Crédito de consumo	Reporte indebido en la Central de Riesgos	17		4.82
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	16	2	6.00
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	15		6.00
		Otros motivos	17	11	8.46
4	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)	23	2	5.76
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	10	1	4.82
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	11		5.45
		Otros motivos	2		5.00
5	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	18	1	6.47
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	7	3	5.30
		Problemas relacionados con cajeros automáticos	2	8	8.00
		Otros motivos	1	1	7.50
6	Creditos a pequeñas empresas y microempresas	Reporte indebido en la Central de Riesgos	2		2.50
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		2.00
7	Cuenta a plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		11.00
8	Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Transacciones no procesadas / mal realizadas		1	11.00
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS			560	199	9.51

TOTAL NUMERO DE OPERACIONES:

776,554