

INFORMACIÓN DE RECLAMOS ATENDIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: Del 01/04/26 al 30/04/26

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	127	127	19.26
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	88	21	6.37
		Problemas referidos a programas de lealtad	22	14	6.03
		Otros motivos	64	14	3.72
2	Cuenta de ahorro sin tarjeta de débito	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	39	9	7.54
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	13	2	7.53
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	3		4.33
3	Crédito de consumo	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	18	3	8.36
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	12		7.67
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	9		6.00
		Otros motivos	13	2	6.60
4	Banca - Seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	22		6.32
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	17	3	7.70
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	6		5.00
5	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	13		3.92
		Problemas relacionados con cajeros automáticos	8	3	6.18
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	5	5	8.10
		Otros motivos	9	4	7.46
6	Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	5	1	6.50
7	Creditos a pequeñas empresas y microempresas	Reporte indebido en la Central de Riesgos	3		7.67
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1		3.00
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS			497	208	11.68

TOTAL NUMERO DE OPERACIONES:

780,327