

## INFORMACIÓN DE RECLAMOS ATENDIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: Del 01/05/26 al 31/05/26

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	75	119	25.76
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	82	21	6.88
		Problemas referidos a programas de lealtad	24	28	6.83
		Otros motivos	74	9	10.35
2	Crédito de consumo	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	14	1	9.00
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	13	1	9.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	9	2	7.91
		Otros motivos	15	4	8.53
3	Cuenta de ahorro sin tarjeta de débito	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	32	4	8.36
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	12	1	7.85
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	1	10.00
4	Banca - Seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	17		8.65
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	14	1	7.47
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	5		6.20
		Otros motivos	2		6.50
5	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	18		8.83
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	6	1	6.14
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2	4	6.17
		Otros motivos	1	3	8.50
6	Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	6	4	9.30
7	Creditos a pequeñas empresas y microempresas	Reporte indebido en la Central de Riesgos		4	6.75
8	Crédito hipotecario para vivienda	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2		10.00
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		5.00
9	Cuenta CTS	Otros motivos	1		3.00
10	Cuenta a plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		7.00
<b>TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS</b>			<b>429</b>	<b>208</b>	<b>13.51</b>

**TOTAL NUMERO DE OPERACIONES:**

**817,829**