

INFORMACIÓN DE RECLAMOS ATENDIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: Del 01/08/25 al 31/08/25

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	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	117	24	2.65
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	85	6	7.67
		Problemas referidos a programas de lealtad	53	37	4.42
		Otros motivos	51	18	7.52
2	Crédito de consumo	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	19	5	6.42
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	12		4.50
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	12	1	3.38
		Otros motivos	24	6	4.20
3	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	13	1	3.00
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	11	1	3.33
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	4	1	3.60
		Otros motivos	6	2	4.38
4	Cuenta de ahorro sin tarjeta de débito	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	14	3	3.24
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	5		3.60
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	5	1	9.00
		Otros motivos	6	3	3.22
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)	10		2.70
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	9		3.67
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	6		2.00
		Otros motivos	3		3.00
6	Servicio de recaudaciones	Transacciones no procesadas / mal realizadas		1	14.00
		Otros motivos	2		10.00
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS			467	110	4.81

TOTAL NUMERO DE OPERACIONES:

659,146