

INFORMACIÓN DE RECLAMOS ATENDIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: Del 01/06/26 al 30/06/26

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	109	90	12.92
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	99	28	8.63
		Problemas referidos a programas de lealtad	42	52	8.48
		Otros motivos	96	12	13.56
2	Crédito de consumo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	28		9.18
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	21	3	8.75
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	15	3	8.17
		Otros motivos	36	6	8.29
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)	27	8	8.23
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	27		3.52
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	12	3	8.60
		Otros motivos	6	8	7.79
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)	26	7	7.30
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	28	5	8.06
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	12	2	8.79
5	Banca - Seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	44		5.55
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	11		7.45
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	5		8.40
		Otros motivos	3		11.00
6	Creditos a pequeñas empresas y microempresas	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	1	10.50
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1		4.00
		Otros motivos	1		15.00
7	Dinero electrónico	Transacciones no procesadas / mal realizadas	2		12.50
8	Cuenta CTS	Otros motivos	2		8.00
9	Servicio de recaudaciones	Transacciones no procesadas / mal realizadas		1	3.00
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS			654	229	9.77

TOTAL NUMERO DE OPERACIONES:

845,822