

INFORMACIÓN DE RECLAMOS ATENDIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: Del 01/07/26 al 31/07/26

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	55	85	6.72
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	99	29	7.16
		Problemas referidos a programas de lealtad	44	37	8.07
		Otros motivos	76	11	9.43
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)	36	6	7.98
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	35	5	7.83
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	23	2	8.16
3	Crédito de consumo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	26	1	9.19
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	21	1	6.82
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	21		8.86
		Otros motivos	29	3	7.44
4	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	24	1	4.96
		Problemas relacionados con cajeros automáticos	12	5	8.24
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	14	1	7.13
		Otros motivos	4	7	8.09
5	Banca - Seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	18	1	2.84
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	13	3	8.44
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	11		8.91
		Otros motivos	2		11.50
6	Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	9	7	8.63
7	Creditos a pequeñas empresas y microempresas	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2		9.00
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		11.00
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1		4.00
		Otros motivos	1		10.00
8	Cuenta a plazo	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1		2.00
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS			578	205	7.61

TOTAL NUMERO DE OPERACIONES:

879,865