

INFORMACIÓN DE RECLAMOS ATENDIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: Del 01/08/26 al 31/08/26

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	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	109	31	7.76
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	45	93	9.57
		Problemas referidos a programas de lealtad	41	33	7.47
		Otros motivos	74	12	8.63
2	Cuenta de ahorro sin tarjeta de débito	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	57	9	7.38
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	38	22	6.97
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	25	1	6.96
3	Crédito de consumo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	33	2	8.00
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	15	6	6.86
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	15	1	7.50
		Otros motivos	35	3	7.63
4	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	35	1	8.81
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	16	3	7.47
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	15	13	7.93
		Otros motivos	13	8	8.29
5	Banca - Seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	20		7.10
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	20	3	7.61
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	12		6.67
		Otros motivos	3		5.67
6	Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	5	1	8.50
7	Creditos a pequeñas empresas y microempresas	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		2.00
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1		11.00
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		14.00
8	Cuenta CTS	Otros motivos	2	1	4.33
9	Cuenta a plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		15.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		15.00
10	Crédito hipotecario para vivienda	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		10.00
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS			634	243	8.01

TOTAL NUMERO DE OPERACIONES:

927,388