INFORMACIÓN DE RECLAMOS ATENDIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: Del 01/09/26 al 30/09/26

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)	110	25	5.44
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	58	88	9.93
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	35	12	9.72
		Otros motivos	101	30	5.63
2	Cuenta de ahorro sin tarjeta de débito	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	76	10	4.79
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	26	10	5.19
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	20	2	7.91
3	Crédito de consumo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	27	2	6.34
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	25	4	7.14
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	17	1	6.72
		Otros motivos	31	2	6.73
4	Banca - Seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	26	1	8.15
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	12	2	4.43
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	6	3	9.11
		Otros motivos	2		3.50
5	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	17	2	7.26
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	13	4	5.76
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	7	5	6.25
		Otros motivos	8	7	8.00
6	Cuenta CTS	Otros motivos	3		8.67
7	Cuenta a plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3		8.67
8	Creditos a pequeñas empresas y microempresas	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	2		6.50
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		8.00
		Reporte indebido en la Central de Riesgos		2	9.50
9	Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		6.00
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			**628**	**212**	**6.90**

TOTAL NUMERO DE OPERACIONES: **950,816**