INFORMACIÓN DE RECLAMOS ATENDIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: Del 01/10/26 al 31/10/26

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)	108	20	5.97
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	49	70	8.04
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	32	5	4.59
		Otros motivos	81	25	8.69
2	Cuenta de ahorro sin tarjeta de débito	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	50	8	5.07
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	42	12	5.76
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	22	6	7.00
3	Crédito de consumo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	31	1	5.63
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	20	1	6.10
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	20		6.40
		Otros motivos	37	6	5.51
4	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	45	4	7.45
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	12	4	6.81
		Problemas relacionados con cajeros automáticos	8	20	5.32
		Otros motivos	3	7	6.20
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)	15	8	7.22
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	10	1	7.45
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	7	2	5.44
		Otros motivos	1		7.00
6	Creditos a pequeñas empresas y microempresas	Reporte indebido en la Central de Riesgos	3		7.00
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2		1.50
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2		5.50
		Otros motivos	1		13.00
7	Cuenta CTS	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)		1	10.00
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS			**601**	**201**	**6.65**

TOTAL NUMERO DE OPERACIONES: **965,723**