



Información de Reclamos Atendidos
Periodo: Del 01/08/2026 al 31/08/2026

Nº	Operaciones - Servicios o Productos	Motivos de Reclamos	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	307	1,462	29.35
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	256	946	15.53
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	552	640	14.29
		Otros Motivos	2,085	840	20.62
2	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	526	1,908	30.09
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	349	687	18.39
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	620	207	22.52
		Otros Motivos	1,202	866	23.19
3	Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	992	227	11.50
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	31	19	10.48
		Errores en la compraventa de moneda extranjera y aplicación de tipo de cambio	13	7	24.30
		Otros Motivos	13	11	19.54
4	Crédito de consumo	Transacciones no procesadas / mal realizadas	141	154	18.63
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	103	70	18.92
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	53	36	20.51
		Otros Motivos	183	115	18.77
5	Vida individual	Renovación indebida de póliza de seguros	139	75	24.93
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	70	132	28.00
		Contratación o cargo indebido de seguros.	152	38	23.97
		Otros Motivos	17	13	27.63
6	Seguro de protección de tarjeta (crédito o débito)	Renovación indebida de póliza de seguros	161	64	26.09
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	54	126	29.21
		Contratación o cargo indebido de seguros.	140	35	27.74
		Otros Motivos	28	17	28.07
7	Misceláneos	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	67	153	23.30
		Renovación indebida de póliza de seguros	97	102	21.79
		Contratación o cargo indebido de seguros.	108	24	20.24
		Otros Motivos	14	15	24.14
8	Servicios Varios	Transacciones no procesadas / mal realizadas	419	100	19.34
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2	0	33.00
9	Cuenta corriente	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	81	86	20.28
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	22	38	29.33
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	17	40	19.49
		Otros Motivos	135	72	23.42
10	Crédito hipotecario para vivienda	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	50	45	18.93
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	41	50	19.52
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	23	23	17.85
		Otros Motivos	31	31	20.05
11	Otros	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	148	70	20.15
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	84	92	25.37
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	137	32	22.57
		Otros Motivos	698	382	22.99
			10,361	10,050	22.01
Total de operaciones en el mes					166,702.33