



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

Nº	Operaciones - Servicios o Productos	Motivos de Reclamos	Reclamos Absueltos		Tiempo Promedio de Absolución
			A Favor de la Empresa	A Favor del Usuario	
1	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1,497	1,929	9.97
		Problemas relacionados con cajeros automáticos	482	803	7.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	954	238	10.85
		Otros Motivos	2,046	1,163	12.57
2	Tarjeta de crédito	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	612	1,774	10.62
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	715	803	9.98
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	936	375	10.76
		Otros Motivos	2,012	692	11.47
3	Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1,295	402	11.77
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	36	7	12.49
		Errores en la compraventa de moneda extranjera y aplicación de tipo de cambio	38	3	10.88
		Otros Motivos	24	31	8.98
4	Crédito de consumo	Transacciones no procesadas / mal realizadas	218	153	13.75
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	162	52	13.64
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	87	29	14.12
		Otros Motivos	166	84	13.72
5	Seguro de protección de tarjeta (crédito o débito)	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	68	232	5.48
		Contratación o cargo indebido de seguros.	243	28	5.83
		Renovación indebida de póliza de seguros	109	50	5.08
		Otros Motivos	59	26	6.74
6	Vida individual	Contratación o cargo indebido de seguros.	227	25	5.52
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	85	157	6.56
		Renovación indebida de póliza de seguros	89	88	5.35
		Otros Motivos	33	5	6.11
7	Cuenta corriente	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	110	141	8.44
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	42	25	9.67
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	47	11	12.57
		Otros Motivos	163	85	8.56
8	Servicios varios	Transacciones no procesadas / mal realizadas	399	93	9.11
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	1	2.00
9	Misceláneos	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	73	115	5.07
		Renovación indebida de póliza de seguros	51	58	4.50
		Contratación o cargo indebido de seguros.	75	12	5.60
		Otros Motivos	25	14	6.79
10	Crédito hipotecario para vivienda	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	58	20	13.49
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	44	32	13.71
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	23	17	12.90
		Otros Motivos	32	14	13.78
11	Otros	Transacciones no procesadas / mal realizadas	503	78	10.47
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	272	125	9.82
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	147	156	6.32
		Otros Motivos	790	431	9.11
			15,048	10,577	10.30
Total de operaciones en el mes					142,471,418