



Información de Reclamos Atendidos
Periodo: Del 01/02/2026 al 28/02/2026

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	699	918	10.58
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	862	497	10.60
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	885	310	11.06
		Otros Motivos	2,202	668	12.33
2	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1,494	1,131	9.35
		Problemas relacionados con cajeros automáticos	375	649	7.06
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	744	126	11.35
		Otros Motivos	1,460	902	14.66
3	Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	898	240	9.85
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	15	10	11.60
		Errores en la compraventa de moneda extranjera y aplicación de tipo de cambio	19	2	12.38
		Otros Motivos	17	15	12.91
4	Crédito de consumo	Transacciones no procesadas / mal realizadas	249	170	12.20
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	163	43	12.01
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	68	35	13.63
		Otros Motivos	182	127	12.18
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)	82	308	7.53
		Contratación o cargo indebido de seguros.	240	38	8.47
		Renovación indebida de póliza de seguros	105	37	7.87
		Otros Motivos	37	34	8.82
6	Vida individual	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	69	193	8.98
		Contratación o cargo indebido de seguros.	225	23	8.01
		Renovación indebida de póliza de seguros	72	48	7.10
		Otros Motivos	30	9	8.74
7	Cuenta corriente	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	91	131	9.74
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	34	33	6.73
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	40	11	10.98
		Otros Motivos	133	80	10.42
8	Servicios varios	Transacciones no procesadas / mal realizadas	403	107	11.04
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	3	0	17.00
9	Misceláneos	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	76	124	6.76
		Renovación indebida de póliza de seguros	43	67	5.96
		Contratación o cargo indebido de seguros.	92	15	6.78
		Otros Motivos	26	9	8.69
10	Crédito hipotecario para vivienda	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	74	35	12.50
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	47	31	13.65
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	37	16	13.11
		Otros Motivos	40	21	13.25
11	Otros	Transacciones no procesadas / mal realizadas	599	73	12.03
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	261	97	12.72
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	152	171	8.65
		Otros Motivos	784	457	11.03
			14,127	8,011	10.89
Total de operaciones en el mes					137,958,881