



Información de Reclamos Atendidos
Periodo: Del 01/07/2026 al 31/07/2026

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	20	862	17.79
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	117	293	13.89
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	120	286	13.97
		Otros Motivos	625	615	18.32
2	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	39	647	16.75
		Problemas relacionados con cajeros automáticos	100	351	16.05
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	71	298	11.80
		Otros Motivos	340	404	16.61
3	Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	543	172	11.33
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	10	11	14.33
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2	3	17.60
		Otros Motivos	3	3	13.67
4	Crédito de consumo	Transacciones no procesadas / mal realizadas	46	55	14.69
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	28	21	15.49
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	17	9	12.62
		Otros Motivos	43	29	15.43
5	Cuenta corriente	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	20	42	15.47
		Problemas relacionados con cajeros automáticos	5	13	14.44
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	2	14	12.75
		Otros Motivos	34	29	18.41
6	Misceláneos	Renovación indebida de póliza de seguros	21	31	17.48
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	11	38	17.88
		Contratación o cargo indebido de seguros.	20	8	16.29
		Otros Motivos	7	8	15.93
7	Vida individual	Contratación o cargo indebido de seguros.	29	21	15.70
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	7	27	19.18
		Renovación indebida de póliza de seguros	13	17	16.87
		Otros Motivos	7	2	20.22
8	Servicios Varios	Transacciones no procesadas / mal realizadas	104	12	15.10
9	Seguro de protección de tarjeta (crédito o débito)	Contratación o cargo indebido de seguros.	22	13	15.60
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	2	24	16.77
		Renovación indebida de póliza de seguros	15	10	12.56
		Otros Motivos	5	5	14.70
10	Crédito hipotecario para vivienda	Transacciones no procesadas / mal realizadas	8	16	15.83
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	15	7	15.64
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	2	8	16.70
		Otros Motivos	10	10	13.85
11	Otros	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	55	23	14.45
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	34	37	16.35
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	57	11	18.13
		Otros Motivos	177	118	16.02
			2,806	4,603	15.83
Total de operaciones en el mes					166,704,883