



Información de Reclamos Atendidos
 Periodo: Del 01/03/2026 al 31/03/2026

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	846	1,262	10.10
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	775	1,149	8.32
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1,021	318	9.84
		Otros Motivos	2,652	1,077	10.31
2	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1,496	1,614	9.35
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	999	161	13.93
		Problemas relacionados con cajeros automáticos	350	755	7.44
		Otros Motivos	2,080	1,409	16.20
3	Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	825	481	8.19
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	41	23	7.75
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	9	28	9.24
		Otros Motivos	53	6	16.24
4	Crédito de consumo	Transacciones no procesadas / mal realizadas	306	178	8.37
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	136	68	9.20
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	80	26	10.46
		Otros Motivos	212	116	9.03
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)	98	350	8.00
		Contratación o cargo indebido de seguros.	260	54	8.15
		Renovación indebida de póliza de seguros	79	83	6.99
		Otros Motivos	50	39	9.13
6	Vida individual	Contratación o cargo indebido de seguros.	253	24	7.92
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	91	176	8.89
		Renovación indebida de póliza de seguros	65	57	7.20
		Otros Motivos	37	12	9.39
7	Servicios varios	Transacciones no procesadas / mal realizadas	544	145	10.09
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	1	18.00
		Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1	0	15.00
8	Cuenta corriente	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	115	145	11.11
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	47	19	12.24
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	39	12	14.75
		Otros Motivos	148	92	10.20
9	Misceláneos	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	58	179	7.83
		Renovación indebida de póliza de seguros	50	91	6.26
		Contratación o cargo indebido de seguros.	98	10	8.03
		Otros Motivos	28	10	9.34
10	Servicio de recaudación	Transacciones no procesadas / mal realizadas	280	52	11.47
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	3	0	11.00
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	1	0	15.00
11	Otros	Transacciones no procesadas / mal realizadas	400	129	12.67
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	183	251	8.98
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	290	104	10.79
		Otros Motivos	1,145	646	10.45
			16,245	11,352	10.53

Total de operaciones en el mes

156,685,524