BBVA

Información de Reclamos Atendidos
Periodo: Del 01/10/2026 al 31/10/2026

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	4,138	397	10.49
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1,163	335	16.36
		Problemas relacionados con cajeros automáticos	537	718	22.84
		Otros Motivos	2,921	1,123	16.42
2	Tarjeta de crédito	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	2,658	670	12.08
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1,070	400	13.89
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1,001	258	12.54
		Otros Motivos	3,154	611	13.96
3	Servicios varios	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1,045	206	12.78
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	5	0	29.00
4	Transferencia de fondos	Transacciones no procesadas / mal realizadas	884	187	6.53
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	25	14	2.97
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	22	12	11.91
		Otros Motivos	37	11	14.79
5	Crédito de consumo	Transacciones no procesadas / mal realizadas	255	139	7.07
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	142	54	9.16
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	80	34	8.22
		Otros Motivos	236	104	9.23
6	Seguro de protección de tarjeta	Contratación o cargo indebido de seguros.	355	96	22.62
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	60	224	23.19
		Renovación indebida de póliza de seguros	107	102	23.91
		Otros Motivos	36	44	25.81
7	Cuenta corriente	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	251	109	14.09
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	80	38	12.97
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	46	22	20.66
		Otros Motivos	209	117	18.15
8	Misceláneos	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	82	215	19.78
		Contratación o cargo indebido de seguros.	176	31	22.01
		Renovación indebida de póliza de seguros	78	87	18.96
		Otros Motivos	52	34	28.08
9	Vida Individual	Contratación o cargo indebido de seguros.	237	43	25.17
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	70	192	27.33
		Renovación indebida de póliza de seguros	80	69	24.86
		Otros Motivos	26	33	28.93
10	Crédito hipotecario para vivienda	Transacciones no procesadas / mal realizadas	60	33	10.88
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	55	21	10.05
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	42	13	10.05
		Otros Motivos	46	22	11.53
11	Otros	Transacciones no procesadas / mal realizadas	303	68	15.31
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	142	152	23.04
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	223	62	12.53
		Otros Motivos	1,121	547	18.57
			23,310	7,647	14.62

Total de operaciones en el mes	172,508,912