



Información de Reclamos Atendidos
Periodo: Del 01/06/2026 al 30/06/2026

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	2,240	284	11.56
		Problemas relacionados con cajeros automáticos	392	616	6.41
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	653	133	6.94
		Otros Motivos	1,886	778	5.29
2	Tarjeta de crédito	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1,445	195	11.71
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	769	394	8.15
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	849	311	9.21
		Otros Motivos	2,341	581	8.69
3	Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	757	166	3.97
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	33	13	4.87
		Errores en la compraventa de moneda extranjera y aplicación de tipo de cambio	24	4	6.68
		Otros Motivos	15	7	5.64
4	Crédito de consumo	Transacciones no procesadas / mal realizadas	239	79	4.38
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	131	40	4.92
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	58	13	5.01
		Otros Motivos	180	68	4.87
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)	62	231	6.47
		Contratación o cargo indebido de seguros.	191	25	6.56
		Renovación indebida de póliza de seguros	106	33	6.49
		Otros Motivos	57	13	6.51
6	Vida individual	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	79	182	6.53
		Contratación o cargo indebido de seguros.	178	17	6.58
		Renovación indebida de póliza de seguros	88	52	6.80
		Otros Motivos	53	23	7.22
7	Servicios varios	Transacciones no procesadas / mal realizadas	494	94	6.14
8	Misceláneos	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	86	179	6.42
		Contratación o cargo indebido de seguros.	119	11	6.78
		Renovación indebida de póliza de seguros	62	61	6.16
		Otros Motivos	22	11	8.03
9	Cuenta corriente	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	118	68	5.33
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	50	13	7.05
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	25	23	9.15
		Otros Motivos	161	84	6.73
10	Crédito hipotecario para vivienda	Transacciones no procesadas / mal realizadas	60	26	5.45
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	66	19	5.00
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	20	12	5.06
		Otros Motivos	49	13	5.71
11	Otros	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	317	174	5.46
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	312	40	6.76
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	129	182	6.26
		Otros Motivos	869	394	6.91
			15,785	5,662	7.69

Total de operaciones en el mes156,181,492