



Información de Reclamos Atendidos
 Periodo: Del 01/04/2026 al 30/04/2026

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	2,191	517	10.59
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	512	764	7.46
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1,040	188	10.30
		Otros Motivos	2,821	1,409	10.69
2	Tarjeta de crédito	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1,414	455	10.48
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	636	562	8.17
		Problemas relacionados con cajeros automáticos	792	271	8.82
		Otros Motivos	2,254	636	9.67
3	Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	925	116	5.92
		Errores en la compraventa de moneda extranjera y aplicación de tipo de cambio	50	3	10.38
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	31	7	4.50
		Otros Motivos	35	11	13.13
4	Crédito de consumo	Transacciones no procesadas / mal realizadas	276	135	4.78
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	153	35	4.87
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	65	19	6.33
		Otros Motivos	162	83	5.41
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)	66	288	8.15
		Contratación o cargo indebido de seguros.	238	30	8.47
		Renovación indebida de póliza de seguros	79	45	8.84
		Otros Motivos	47	29	9.50
6	Vida individual	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	77	173	9.02
		Contratación o cargo indebido de seguros.	210	15	8.92
		Renovación indebida de póliza de seguros	85	55	8.25
		Otros Motivos	36	13	10.24
7	Servicios varios	Transacciones no procesadas / mal realizadas	544	103	8.11
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2	1	12.33
8	Cuenta corriente	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	130	107	9.44
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	37	35	8.18
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	46	16	10.77
		Otros Motivos	187	82	9.97
9	Misceláneos	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	76	182	7.98
		Renovación indebida de póliza de seguros	60	73	7.11
		Contratación o cargo indebido de seguros.	99	8	8.16
		Otros Motivos	22	9	9.13
10	Crédito hipotecario para vivienda	Transacciones no procesadas / mal realizadas	56	37	6.61
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	74	17	6.99
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	20	17	6.70
		Otros Motivos	40	14	7.85
11	Otros	Transacciones no procesadas / mal realizadas	436	72	9.31
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	273	103	8.27
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	161	194	9.41
		Otros Motivos	912	499	9.67
			17,370	7,428	8.54

Total de operaciones en el mes

149,881,467