



## Información de Reclamos Atendidos

Periodo: Del 01/12/2025 al 31/12/2025

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	1,319	1,303	6.98
		Problemas relacionados con cajeros automáticos	418	735	5.16
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	752	212	7.93
		Otros Motivos	1,650	1,011	10.00
2	Tarjeta de crédito	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	480	1,230	7.49
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	800	511	7.10
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	788	333	7.60
		Otros Motivos	2,037	626	8.41
3	Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1,303	315	9.73
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	29	23	13.06
		Errores en la compraventa de moneda extranjera y aplicación de tipo de cambio	19	4	7.65
		Otros Motivos	19	18	8.05
4	Vida individual	Contratación o cargo indebido de seguros.	286	32	4.70
		Renovación indebida de póliza de seguros	121	98	4.32
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	69	139	5.27
		Otros Motivos	49	16	5.83
5	Seguro de protección de tarjeta (crédito o débito)	Contratación o cargo indebido de seguros.	282	36	4.42
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	39	152	4.46
		Renovación indebida de póliza de seguros	102	47	4.33
		Otros Motivos	45	30	5.37
6	Crédito de consumo	Transacciones no procesadas / mal realizadas	184	112	7.94
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	103	61	8.87
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	61	25	8.47
		Otros Motivos	119	66	8.10
7	Cuenta corriente	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	125	105	7.77
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	38	28	7.59
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	23	30	5.06
		Otros Motivos	153	75	8.02
8	Servicios varios	Transacciones no procesadas / mal realizadas	392	78	6.07
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2	1	11.67
9	Misceláneos	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	65	92	4.64
		Renovación indebida de póliza de seguros	47	63	4.10
		Contratación o cargo indebido de seguros.	67	18	4.60
		Otros Motivos	19	15	6.21
10	Vehículos	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	37	44	5.64
		Contratación o cargo indebido de seguros.	34	4	5.32
		Renovación indebida de póliza de seguros	11	21	4.53
		Otros Motivos	42	25	6.18
11	Otros	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	313	121	6.24
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	321	101	8.05
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	93	101	4.86
		Otros Motivos	820	388	6.81
			13,676	8,445	7.56

Total de operaciones en el mes

166,288,858