

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS  
Periodo 01 al 31 de Octubre 2025

			Reclamos absueltos		Tiempo promedio de absolución (días hábiles)
N°	Operación, servicio o producto	Motivo de reclamo	A favor de la empresa	A favor del usuario	
1	Créditos de consumo	Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	265	30	9
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	69	11	12
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	45	11	8
2	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, itf, entre otros cargos, según corresponda)	15	23	11
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	16	5	12
		Problemas relacionados con cajeros automáticos	0	18	14
3	Tarjeta de crédito	Transacciones no procesadas / mal realizadas	8	2	15
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	6	0	7
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	5	0	13
4	Crédito hipotecario para vivienda	Transacciones no procesadas / mal realizadas	6	5	14
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	4	1	14
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	3	1	9
5	Banca - Seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	Contratación o cargo indebido de seguros	6	0	14
6	Atención al público	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	1	11
		Reporte indebido en la central de riesgos	1	0	6
7	Cuenta a plazo	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	5
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	7
8	Cuenta de ahorro sin tarjeta de débito	Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	1	0	10
9	Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	15
10	-	-	-	-	-
Total de reclamos atendidos por la empresa					699
Total de operaciones en el mes					150,918