

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
Periodo 01 al 30 de Noviembre 2025

Nº	Operación, servicio o producto	Motivo de reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de absolución (días hábiles)
			A favor de la empresa	A favor del usuario	
1	Créditos de consumo	Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	59	12	10
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	46	18	10
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	44	13	7
2	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	27	0	7
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	18	5	9
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, itf, entre otros cargos, según corresponda)	15	4	11
3	Crédito hipotecario para vivienda	Transacciones no procesadas / mal realizadas	6	1	7
		Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	5	1	11
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	2	12
4	Tarjeta de crédito	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, itf, entre otros cargos, según corresponda)	5	2	12
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	4	0	11
		Operaciones no reconocidas con abono temporal	0	3	2
5	Atención al público	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	4	2	5
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	0	1	13
6	Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	0	7
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	6
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, itf, entre otros cargos, según corresponda)	0	1	15
7	Transferencias de fondos al extranjero	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	7
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	15
8	Banca – Seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	Contratación o cargo indebido de seguros	1	0	15
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	0	15
9	Cuenta CTS	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	3
10	Cuenta a plazo	Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	0	1	8
Total de reclamos atendidos por la empresa					416
Total de operaciones en el mes					146,799