

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
Período 01 al 31 de Enero 2026

			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	61	25	7
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	59	15	9
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	47	11	5
2	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	15	16	7
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	10	11	10
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, itf, entre otros cargos, según corresponda)	11	2	11
3	Crédito hipotecario para vivienda	Transacciones no procesadas / mal realizadas	7	5	12
		Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	7	3	8
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	4	3	7
4	Tarjeta de crédito	Transacciones no procesadas / mal realizadas	6	2	9
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, itf, entre otros cargos, según corresponda)	5	0	9
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	4	0	3
5	Atención al público	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	3	11
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	3	5
		Reporte indebido en la central de riesgos	0	2	6
6	Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	6	0	6
7	Banca – Seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	Contratación o cargo indebido de seguros	2	0	11
		Problemas y/o demoras en el otorgamiento y pago de pensión por la aseguradora	1	0	5
8	Cuenta a Plazo	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	7
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	15
9	Cuenta de ahorro sin tarjeta de débito	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	8
10	Cuenta CTS	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	12
Total de reclamos atendidos por la empresa					478
Total de operaciones en el mes					158,278