

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
Periodo 01 al 31 de Marzo 2026

N°	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	71	73	7
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	66	16	5
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	52	11	9
2	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	40	32	7
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	14	16	7
		Problemas relacionados con cajeros automáticos	0	25	11
3	Tarjeta de crédito	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	45	0	4
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	5	3	8
		Operaciones no reconocidas con abono temporal	0	3	5
4	Crédito hipotecario para vivienda	Transacciones no procesadas / mal realizadas	9	1	6
		Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	5	3	9
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	5	0	7
5	Atención al público	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	5	0	5
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	0	3	6
		Difusión de información sin autorización del usuario	0	2	14
6	Banca – Seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	Contratación o cargo indebido de seguros	2	0	8
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	0	6
		No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	0	1	11
7	Cuenta de ahorro sin tarjeta de débito	Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	0	8
8	Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	5
9	Cuenta corriente	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	1	0	9
10	Cuenta a plazo	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	17
Total de reclamos atendidos por la empresa					607
Total de operaciones en el mes					167,801