

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
Período 01 al 30 de Abril 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	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	54	24	5
		Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	53	21	6
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	44	9	8
2	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	20	57	6
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, itf, entre otros cargos, según corresponda)	16	9	8
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	10	5	9
3	Tarjeta de crédito	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	31	23	6
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	0	8
		Operaciones no reconocidas con abono temporal	0	2	3
4	Crédito hipotecario para vivienda	Transacciones no procesadas / mal realizadas	9	7	8
		Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	3	4	8
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	4	0	3
5	Atención al público	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	1	7
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	0	9
		Incumplimiento del secreto bancario	1	0	14
6	Cuenta a plazo	Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1	0	2
		Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	1	0	9
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	0	1	13
7	Banca – Seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	Contratación o cargo indebido de seguros	2	0	11
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	0	9
8	Cuenta de ahorro sin tarjeta de débito	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	1	13
		Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	0	1	15
9	Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	3
10	Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, itf, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	15
Total de reclamos atendidos por la empresa					531
Total de operaciones en el mes					158,887