

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
Período 01 al 31 de Mayo 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	51	10	4
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	52	5	6
		Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	28	20	6
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)	12	3	6
		Problemas relacionados con cajeros automáticos	2	12	9
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	12	1	6
3	Tarjeta de crédito	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	7	1	6
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	6	0	5
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, itf, entre otros cargos, según corresponda)	2	2	7
4	Crédito hipotecario para vivienda	Transacciones no procesadas / mal realizadas	7	1	7
		Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	5	1	6
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	1	8
5	Atención al público	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	0	8
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	0	2	10
		Reporte indebido en la central de riesgos	1	0	4
6	Banca – Seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	Contratación o cargo indebido de seguros	3	0	7
7	Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	0	6
8	Cuenta de ahorro sin tarjeta de débito	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1	0	17
9	-	-	-	-	-
10	-	-	-	-	-
Total de reclamos atendidos por la empresa					344
Total de operaciones en el mes					164,154