

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
 Periodo 01 al 31 de Julio 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	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	78	10	4
		Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	49	17	5
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	53	6	7
2	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Problemas relacionados con cajeros automáticos	0	22	8
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, itf, entre otros cargos, según corresponda)	17	4	6
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	15	5	6
3	Crédito hipotecario para vivienda	Transacciones no procesadas / mal realizadas	5	0	9
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	2	1	6
		Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	3	0	6
4	Tarjeta de crédito	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	4	0	5
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	1	9
		Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	2	0	5
5	Atención al público	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	0	3	5
		Disconformidad con liquidación de deudas vendidas a empresas vinculadas o empresas de cobranzas	2	0	23
6	Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	0	6
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, itf, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	4
7	Cuenta de ahorro sin tarjeta de débito	Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	0	1	6
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	7
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	8
8	Cuenta a plazo	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	2
9	Banca – Seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	Contratación o cargo indebido de seguros	1	0	6
10	Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	Reporte indebido en la central de riesgos	1	0	12
Total de reclamos atendidos por la empresa					395
Total de operaciones en el mes					175,527