

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Período 01 al 31 de Agosto 2025

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	91	2	7
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	77	6	9
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	52	7	6
2	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Transacciones no procesadas / mal realizadas	18	1	9
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, itf, entre otros cargos, según corresponda)	16	2	7
		Problemas relacionados con cajeros automáticos	1	14	13
3	Crédito hipotecario para vivienda	Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	7	1	10
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	4	4	10
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	8	0	13
4	Tarjeta de crédito	Transacciones no procesadas / mal realizadas	5	1	8
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	6	0	11
		Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	3	0	11
5	Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	1	6
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, itf, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	7
6	Cuenta a plazo	Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	0	6
		Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	2	0	11
7	Atención al Público	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	9
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	8
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1	0	12
8	Banca - Seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	7
		Contratación o cargo indebido de seguros	1	0	15
9	Transferencias de fondos al extranjero	Problemas relacionados con la página web de la empresa	1	0	6
10	Crédito Corporativo, a grandes empresas y medianas empresas	Reporte indebido en la central de riesgos	1	0	6
Total de reclamos atendidos por la empresa					457
Total de operaciones en el mes					151,881