

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
Período 01 al 31 de Agosto 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	76	66	6
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	74	8	5
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	41	9	7
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)	15	6	6
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	8	9	6
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	15	1	6
3	Crédito hipotecario para vivienda	Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	3	4	7
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	2	9
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, itf, entre otros cargos, según corresponda)	4	0	6
4	Tarjeta de crédito	Transacciones no procesadas / mal realizadas	4	3	9
		Reporte indebido en la central de riesgos	3	0	9
		Operaciones no reconocidas con abono temporal	0	2	2
5	Atención al público	Reporte indebido en la central de riesgos	1	0	4
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	0	7
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	9
6	Transferencias de fondos al extranjero	Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	0	9
7	Cuenta a plazo	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	9
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	13
8	Banca – Seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	2
9	Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, itf, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	3
10	Cuenta de ahorro sin tarjeta de débito	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	6
Total de reclamos atendidos por la empresa					476
Total de operaciones en el mes					170,329