

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
Período 01 al 30 de Setiembre 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	163	12	7
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	87	9	9
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	42	13	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)	19	3	10
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	20	0	7
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	16	3	17
3	Crédito hipotecario para vivienda	Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	9	4	10
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	8	3	12
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	3	9
4	Tarjeta de crédito	Transacciones no procesadas / mal realizadas	5	4	9
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	8	0	8
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, itf, entre otros cargos, según corresponda)	1	1	10
5	Atención al público	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	3	5
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	4	0	6
		Reporte indebido en la central de riesgos	1	0	2
6	Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	1	7
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, itf, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	15
7	Títulos valores (cheques, pagarés, entre otros)	Reporte indebido en la central de riesgos	0	1	12
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	16
8	Cuenta corriente	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, itf, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	2
9	Vida individual	Problemas y/o demoras en el otorgamiento y pago de pensión por la aseguradora	1	0	5
10	Cuenta CTS	Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	1	0	12
Total de reclamos atendidos por la empresa					565
Total de operaciones en el mes					156,006