BANCO GNB

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo 01 al 30 de Setiembre 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	Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	63	32	5
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	71	8	7
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	65	11	8
2	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Transacciones no procesadas / mal realizadas	22	6	7
		Problemas relacionados con cajeros automáticos	1	11	13
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, itf, entre otros cargos, según corresponda)	9	2	7
3	Crédito hipotecario para vivienda	Transacciones no procesadas / mal realizadas	8	5	7
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	8	0	11
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	3	1	7
4	Tarjeta de crédito	Transacciones no procesadas / mal realizadas	6	3	8
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	4	3	9
		Operaciones no reconocidas con abono temporal	0	2	2
5	Atención al público	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	5	1	9
6	Cuenta a plazo	Transacciones no procesadas / mal realizadas	5	0	7
7	Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	4	0	7
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	13
8	Transferencias de fondos al extranjero	Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	0	6
9	Cuenta CTS	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	4
10	Banca - Seguros (Seguros Vendidos En Los Canales Del Sistema Financiero)	Contratación o cargo indebido de seguros	0	1	15
Total de reclamos atendidos por la empresa					465
Total de operaciones en el mes					168,216