



INFORMACIÓN ESTADÍSTICA DE LOS RECLAMOS PRESENTADOS POR LOS USUARIOS – MAYO DE 2026

OPERACIÓN, SERVICIO, PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ATENDIDOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN (*)
		A FAVOR DEL USUARIO	A FAVOR DE LA EMPRESA	
CUENTA DE AHORRO SIN TARJETA DE DÉBITO	FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS.	1	0	15
CRÉDITO DE CONSUMO	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	0	1	15
	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	0	5	14
	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	3	6	11
	MODIFICACIÓN INDEBIDA DE LAS TASAS DE INTERESES, COMISIONES, U OTRAS CONDICIONES PACTADAS	0	8	15
	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	1	2	15
	PROBLEMAS RELACIONADOS A GARANTÍAS	0	2	15
	DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	0	4	15
	DEMORA EN LA RECTIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN REPORTADA EN LA CENTRAL DE RIESGOS	0	1	15
	PROBLEMAS RELACIONADOS CON EL PAGO ANTICIPADO DEL CRÉDITO	0	1	15
CRÉDITOS A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	1	1	9
	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	0	2	15
	DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	1	2	14
	REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	0	1	14
TOTAL ATENDIDOS		7	36	14
TOTAL NUMERO DE RECLAMOS ATENDIDOS EN EL MES				43
TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL MES				48
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES				719351

(*) Días hábiles