



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

OPERACIÓN, SERVICIO, PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ATENDIDOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN (*)
		A FAVOR DEL USUARIO	A FAVOR DE LA EMPRESA	
CRÉDITO DE CONSUMO	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	1	5	11
	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	0	8	9
	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	3	13	9
	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	1	3	11
	DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	0	1	15
	REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	0	3	11
	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	0	1
	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	0	1	13
	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	0	1	8
	DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	3	0	15
	REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	0	2	7
	PROBLEMAS RELACIONADOS CON EL PAGO ANTICIPADO DEL CRÉDITO	0	1	13
TRANSFERENCIAS DE FONDOS	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	0	2	6
	OPERACIONES NO RECONOCIDAS SIN ABONO TEMPORAL	0	1	15
BANCA – SEGUROS	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	1	0	5
	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	0	1	11
CUENTA DE AHORRO SIN TARJETA DE DÉBITO	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	2	0	13
TOTAL ATENDIDOS		12	43	10
TOTAL NUMERO DE RECLAMOS ATENDIDOS EN EL MES				55
TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL MES				50
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES				740589

(*) Días hábiles