

ESTADÍSTICA DE RECLAMOS DEL MES DE ABRIL 2026

Operación, Servicio o Producto	Motivo de Reclamo	A favor de la empresa	A favor del usuario	Tiempo Promedio de Absolución
Cuenta corriente	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		1	14
Cuenta a plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		16
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1		16
Crédito de consumo	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito		1	13
Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Transacciones no procesadas / mal realizadas		1	16
Servicios varios (cambios, cobranzas, pagos judiciales, pago de planillas, entre otros similares) distinto a los señalados en los códigos 27 y 28.	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		15
	Transacciones no procesadas / mal realizadas		1	15
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	3	15
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa		1	15
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1		15
Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	2		15
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		13
Billeteras Electrónicas	Resolución de contrato		1	14
Atención al público	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1		13
NÚMERO DE RECLAMOS ATENDIDOS		9	9	14
NÚMERO DE RECLAMOS EN PROCESO DE ABSOLUCIÓN		20		
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN		14		
NÚMERO TOTAL DE OPERACIONES DEL MES		225,141		