

ESTADÍSTICA DE RECLAMOS DEL MES DE DICIEMBRE DE 2025

Operación, Servicio o Producto	Motivo Reclamo	A favor de la Empresa	A favor del Usuario	Tiempo Promedio de Absolución
Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	4	-	7
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	-	15
Crédito de consumo	Reporte indebido en la central de riesgos	1	-	14
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	-	15
Cuenta a plazo	Resolución de contrato	1	-	10
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	-	15
Servicios varios (cambios, cobranzas, pagos judiciales, pago de planillas, entre otros similares) distinto a los señalados en los códigos 27 y 28.	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1	-	15
Cuenta de ahorro sin tarjeta de débito	Entrega de billetes falsos	1	-	11
NÚMERO TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS		12	-	11
NÚMERO DE RECLAMOS EN PROCESO DE ABSOLUCIÓN		10		
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN		11		
NÚMERO TOTAL DE OPERACIONES EN EL MES		200931		