

ESTADÍSTICA DE RECLAMOS DEL MES DE FEBRERO DE 2026

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	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2		15
	Reporte indebido en la central de riesgos	1		15
	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito		1	7
Cuenta a plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	15
	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1		15
Atención al público	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1		15
	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.	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1		15
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1		15
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa		1	15
Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		15
NÚMERO TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS		10	3	14
NÚMERO DE RECLAMOS EN PROCESO DE ABSOLUCIÓN		15		
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN		14		
NÚMERO TOTAL DE OPERACIONES EN EL MES		183779		