

ESTADÍSTICA DE RECLAMOS DEL MES DE ENERO 2026

Operación, Servicio o Producto	Motivo de Reclamo	A favor de la empresa	A favor del usuario	Tiempo Promedio de Absolución
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	10
Cuenta a plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		15
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		15
	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	1		14
Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito		2	7
	Reporte indebido en la central de riesgos	1		15
Crédito de consumo	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito		1	7
Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		15
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	2		15
Cuenta de ahorro sin tarjeta de débito	Transacciones no procesadas / mal realizadas		2	15
Giros	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		15
Atención al público	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	2		15
NÚMERO DE RECLAMOS ATENDIDOS		10	6	13
NÚMERO DE RECLAMOS EN PROCESO DE ABSOLUCIÓN		8		
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN		13		
NÚMERO TOTAL DE OPERACIONES DEL MES		194093		