

**ESTADÍSTICA DE RECLAMOS DEL MES DE FEBRERO 2026**

<b>Operación, Servicio o Producto</b>	<b>Motivo de Reclamo</b>	<b>A favor de la empresa</b>	<b>A favor del usuario</b>	<b>Tiempo Promedio de Absolución</b>
Cuenta de ahorro sin tarjeta de débito	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1		17
Cuenta a plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		1	15
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		18
	Resolución de contrato	1		15
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	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1		16
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa		1	17
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1		16
Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2		17
	Reporte indebido en la central de riesgos	1		15
	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito		2	12
Atención al público	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1		15
<b>NÚMERO DE RECLAMOS ATENDIDOS</b>		<b>10</b>	<b>4</b>	<b>16</b>
<b>NÚMERO DE RECLAMOS EN PROCESO DE ABSOLUCIÓN</b>		<b>19</b>		
<b>TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN</b>		<b>16</b>		
<b>NÚMERO TOTAL DE OPERACIONES DEL MES</b>		<b>193,559</b>		