

ESTADÍSTICA DE RECLAMOS DEL MES DE JULIO 2026

Operación, Servicio o Producto	Motivo de Reclamo	A favor de la empresa	A favor del usuario	Tiempo Promedio de Absolución
Cuenta a plazo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1		12
	Resolución de contrato	1		4
Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		10
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	3		6
Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	1	5
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		1
	Transacciones no procesadas / mal realizadas		1	3
	Reporte indebido en la central de riesgos	1	1	7
	Difusión de información sin autorización del usuario	1		1
Atención al público	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	2	7
NÚMERO DE RECLAMOS ATENDIDOS		12	5	6
NÚMERO DE RECLAMOS EN PROCESO DE ABSOLUCIÓN		7		
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN		6		
NÚMERO TOTAL DE OPERACIONES DEL MES		231,580		