



INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS (ATENDIDOS) Periodo: diciembre 2025

N°	Operación, Servicio o Producto	Motivo de Reclamo	Reclamos absueltos		Total Promedio de tiempo de atención
			A favor de la empresa	A favor del usuario	
1	Crédito Hipotecario para Vivienda	Cobro indebido de intereses y/o comisiones	1	0	6
2	Crédito Hipotecario para Vivienda	Inadecuada atención al usuario – Problemas en la calidad de servicio	2		6
3	Crédito Hipotecario para Vivienda	Operación no procesada o mal realizada	1		10
TOTAL			3	0	7
TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS EN EL PERIODO			4		
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES			3,013		