

Información de Reclamos recibidos de los Usuarios Del 01/06/2025 al 30/06/2025

| N | OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO | MOTIVO DEL RECLAMO | RECLAMOS | | TIEMPO PROMEDIO DE ATENCIÓN |
|--------------|---|---|-----------------------|---------------------|-----------------------------|
| | | | ABSUELTOS | | |
| | | | A FAVOR DE LA EMPRESA | A FAVOR DEL USUARIO | |
| 1 | Crédito de consumo | Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos | 96 | 137 | 4 |
| | | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios | 62 | 33 | 4 |
| | | Difusión de información sin autorización del usuario | 0 | 64 | 4 |
| | | Otros | 80 | 127 | 5 |
| 2 | Banca - Seguros | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios | 26 | 12 | 7 |
| | | Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos | 7 | 2 | 5 |
| | | Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda) | 1 | 0 | 11 |
| 3 | Cuenta de ahorro con tarjeta de débito | Transacciones no procesadas / mal realizadas | 8 | 11 | 5 |
| | | Retenciones Indebidas | 2 | 1 | 5 |
| | | Operaciones no reconocidas con abono temporal | 3 | 0 | 15 |
| | | Otros | 5 | 3 | 6 |
| 4 | Cuenta de ahorro sin tarjeta de débito | Transacciones no procesadas / mal realizadas | 2 | 3 | 2 |
| | | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios | 3 | 0 | 4 |
| | | Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios. | 1 | 0 | 15 |
| | | Otros | 0 | 1 | 7 |
| 5 | Cuenta a plazo | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios | 4 | 1 | 3 |
| | | Transacciones no procesadas / mal realizadas | 2 | 0 | 5 |
| | | Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos | 1 | 0 | 3 |
| | | Otros | 1 | 0 | 3 |
| 6 | Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario) | Transacciones no procesadas / mal realizadas | 0 | 1 | 3 |
| TOTAL | | | 304 | 396 | 4 |