

## Información de Reclamos recibidos de los Usuarios Del 01/07/2025 al 31/07/2025

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	158	5
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	56	25	5
		Difusión de información sin autorización del usuario	1	71	3
		Otros	66	132	4
2	Banca - Seguros	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	23	8	7
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	5	0	4
3	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Transacciones no procesadas / mal realizadas	6	12	8
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	6	3	8
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	3	0	3
		Otros	2	3	7
4	Cuenta a plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	7	1	7
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	11
5	Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	0	10
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	1	12
6	Cuenta de ahorro sin tarjeta de débito	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	9
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	10
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	1
<b>TOTAL</b>			<b>278</b>	<b>416</b>	<b>5</b>

**TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES**
**111,030**