

## Información de Reclamos recibidos de los Usuarios

### Del 01/09/2025 al 30/09/2025

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	71	125	7
		Difusión de información sin autorización del usuario	2	104	6
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	5	73	5
		Otros	111	71	8
2	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Transacciones no procesadas / mal realizadas	10	8	11
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	5	8	8
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	1	8
		Otros	6	1	9
3	Banca - Seguros	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	12	8	8
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	4	7
		Resolución de contrato	2	1	8
		Otros	4		8
4	Cuenta a plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	4	2	8
		Transacciones no procesadas / mal realizadas		3	11
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	1	7
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)		1	10
5	Atención al público	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	1	10
6	Cuenta de ahorro sin tarjeta de débito	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)		3	9.88
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.		2	8
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2		8
		Otros	3		10
TOTAL			243	417	8

TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES

106,692