

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	
			ABSUELTO			
			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
------------------------------------	----------------