

Información de Reclamos recibidos de los Usuarios
Del 01/10/2025 al 31/10/2025

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	72	107	9	
		Difusión de información sin autorización del usuario	4	109	8	
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	10	96	6	
		Otros	136	62	10	
2	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	15	6	9	
		Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito (retenida, no emitida, no entregada a tiempo, desactivada, bloqueada, anulada, suspendida, cancelada)	6	1	13	
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	4	0	14	
		Otros	11	2	10	
3	Banca - Seguros	Operaciones no reconocidas sin abono temporal.	8	4	10	
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	2	9	
		Operaciones no reconocidas con abono temporal.	2	1	8	
		Otros	4	1	9	
4	Cuenta a plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	5	0	10	
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	2	2	9	
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	1	11	
5	Atención al público	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	8	14	10	
6	Cuenta de ahorro sin tarjeta de débito	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	6	2	9	
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	1	10	
		Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito (retenida, no emitida, no entregada a tiempo, desactivada, bloqueada, anulada, suspendida, cancelada)	0	1	13	
7	Cuenta corriente	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	1	11	
TOTAL			297	413	10	

TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES	107,402
------------------------------------	----------------