

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