

**Información de Reclamos recibidos de los Usuarios**  
**Del 01/11/2025 al 30/11/2025**

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	73	129	10	
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	6	67	10	
		Difusión de información sin autorización del usuario	1	70	10	
		Otros	88	85	12	
2	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	45	37	12	
		Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito (retenida, no emitida, no entregada a tiempo, desactivada, bloqueada, anulada, suspendida, cancelada)	4	6	22	
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	4	12	
		otros	14	2	15	
3	Banca - Seguros	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	4	40	10	
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal.	7	2	13	
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	5	3	12	
		otros	3	4	17	
4	Cuenta a plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3		12	
		Transacciones no procesadas / mal realizadas		1	12	
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.		1	12	
		otros	1		16	
5	Atención al público	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	7	20	12	
6	Cuenta de ahorro sin tarjeta de débito	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	1		12	
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1		19	
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)		1	16	
<b>TOTAL</b>			<b>264</b>	<b>472</b>	<b>13</b>	

<b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES</b>	<b>102,690</b>
------------------------------------	----------------