

Información de Reclamos recibidos de los Usuarios

Del 01/12/2025 al 31/12/2025

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	60	92	13
		Difusión de información sin autorización del usuario	3	85	13
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	6	68	13
		Otros	91	73	13
2	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	36	23	15
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	4	14
		Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito (retenida, no emitida, no entregada a tiempo, desactivada, bloqueada, anulada, suspendida, cancelada)	2	2	12
		Otros	6	4	13
3	Banca - Seguros	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	11	47	13
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	6	2	13
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal.	2	3	16
		Otros	1	4	15
4	Cuenta a plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	4	1	13
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	2		15
5	Atención al público	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	5	13	12
6	Cuenta de ahorro sin tarjeta de débito	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	3	1	15
		Problemas relacionados a cajeros corresponsales	1	1	22
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)		1	11
7	Cuenta corriente	Transacciones no procesadas / mal realizadas		1	14
TOTAL			240	425	14

TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES

111,116