

Información de Reclamos recibidos de los Usuarios

Del 01/01/2026 al 31/01/2026

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	83	200	13
		Difusión de información sin autorización del usuario	2	199	10
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	5	87	11
		Otros	111	87	16
2	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	43	30	15
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	6	3	15
		Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito (retenida, no emitida, no entregada a tiempo, desactivada, bloqueada, anulada, suspendida, cancelada)	3	5	14
		Otros	17	5	18
3	Banca - Seguros	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	24	123	13
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal.	7	6	14
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	2	15
4	Cuenta a plazo	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	1	2	15
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3		15
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	1	16
		Otros	3	0	25
5	Atención al público	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	13	30	16
6	Cuenta de ahorro sin tarjeta de débito	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	9	1	15
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		2	15
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	2		16
		Otros	3	1	18
7	Cuenta corriente	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		15
TOTAL			340	784	15