

Información de Reclamos recibidos de los Usuarios

Del 01/02/2026 al 28/02/2026

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	63	210	7
		Difusión de información sin autorización del usuario	2	161	2
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	7	88	4
		Otros	105	87	6
2	Banca - Seguros	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	35	147	5
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	16	12	6
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	2	8
		Otros	1	1	3
3	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	43	24	5
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	6	3	5
		Retenciones indebidas	4	4	7
		Otros	12	4	8
4	Cuenta de ahorro sin tarjeta de débito	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	8	1	4
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1	1	15
		Retenciones indebidas	2	0	1
		Otros	3	0	9
5	Cuenta a plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	4	1	7
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	2	1	9
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	40
		Otros	0	1	39
TOTAL			317	749	9

TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES	99,014
-----------------------------	--------