

Información de Reclamos recibidos de los Usuarios

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

N	OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DEL RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE ATENCIÓN
			A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	
1	Crédito de consumo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	60	86	4
		Difusión de información sin autorización del usuario	3	84	6
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	6	68	9
		Otros	91	73	6
2	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	36	23	6
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	4	10
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	2	5
		Otros	6	4	5
3	Banca – Seguros	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	11	47	5
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	6	2	8
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	2	3	8
		Otros	1	4	15
4	Cuenta a plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	4	1	8
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	2	0	8
5	Cuenta de ahorro sin tarjeta de débito	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	3	1	10
		Problemas relacionados a cajeros corresponsales	1	1	20
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	1	11
6	Servicios varios	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	0	1	24
		Difusión de información sin autorización del usuario	0	1	15
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	2
7	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	4
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	0	1	9
8	Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	Reporte indebido en la central de riesgos	1	0	11
9	Carta fianza / fianzas	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	0	1	20
10	Cuenta corriente	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	8
TOTAL			237	410	9

TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES

111,116