

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

| 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 | 73 | 130 | 7 |
| | | Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia | 6 | 67 | 6 |
| | | Difusión de información sin autorización del usuario | 1 | 70 | 5 |
| | | Otros | 88 | 84 | 7 |
| 2 | Cuenta de ahorro con tarjeta de débito | Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios | 45 | 37 | 9 |
| | | Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito | 4 | 6 | 14 |
| | | Transacciones no procesadas / mal realizadas | 1 | 4 | 12 |
| | | Otros | 14 | 2 | 10 |
| 3 | Banca – Seguros | Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos | 4 | 40 | 4 |
| | | Operaciones no reconocidas sin abono temporal | 7 | 2 | 8 |
| | | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios | 5 | 3 | 6 |
| | | Otros | 3 | 4 | 2 |
| 4 | Cuenta a plazo | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios | 3 | 0 | 9 |
| | | Transacciones no procesadas / mal realizadas | 0 | 1 | 14 |
| | | Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios | 0 | 1 | 10 |
| | | Otros | 1 | 0 | 12 |
| 5 | Servicios varios | Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos | 0 | 1 | 8 |
| | | Reporte indebido en la central de riesgos | 1 | 0 | 7 |
| | | Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito | 0 | 1 | 25 |
| 6 | Cuenta de ahorro sin tarjeta de débito | Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda) | 0 | 1 | 14 |
| | | Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios | 1 | 0 | 5 |
| | | Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva) | 1 | 0 | 15 |
| 7 | Créditos a pequeñas empresas y microempresas | Demora en la rectificación de la información reportada en la central de riesgos | 0 | 1 | 14 |
| | | Reporte indebido en la central de riesgos | 1 | 0 | 13 |
| 8 | Pago de servicios | Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito | 0 | 1 | 27 |
| 9 | Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario) | Transacciones no procesadas / mal realizadas | 0 | 1 | 10 |
| TOTAL | | | 259 | 457 | 10 |

| | |
|------------------------------------|----------------|
| TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES | 102,690 |
|------------------------------------|----------------|