

## Información de Reclamos recibidos de los Usuarios Del 01/10/2025 al 31/10/2025

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	72	109	4
		Difusión de información sin autorización del usuario	4	109	5
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	10	95	5
		Otros	136	62	5
2	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	15	6	3
		Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito	6	1	5
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	4	0	9
		Otros	11	2	6
3	Banca – Seguros	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	8	4	7
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	2	5
		Operaciones no reconocidas con abono temporal	2	1	7
		Otros	4	1	5
4	Cuenta de ahorro sin tarjeta de débito	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	6	2	7
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	1	7
		Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito	0	1	10
5	Cuenta a plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	5	0	9
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	2	2	7
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	1	3
6	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Reporte indebido en la central de riesgos	0	1	6
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	0	1	1
7	Cuenta CTS	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	26
8	Cuenta corriente	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	1	10
<b>TOTAL</b>			<b>289</b>	<b>403</b>	<b>7</b>

**TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES**
**107,402**