

Información de Reclamos recibidos de los Usuarios Del 01/09/2025 al 30/09/2025

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	71	125	4
		Difusión de información sin autorización del usuario	2	104	3
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	5	73	3
		Otros	111	69	6
2	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Transacciones no procesadas / mal realizadas	10	8	7
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	5	8	4
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	1	3
		Otros	6	1	5
3	Banca – Seguros	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	12	8	7
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	4	5
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	3	0	4
		Otros	3	1	3
4	Cuenta a plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	4	2	5
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	3	9
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	1	5
		Otros	0	1	2
5	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	3	16
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	0	3
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	0	14
		Otros	1	1	10
6	Servicios varios	Difusión de información sin autorización del usuario	0	2	8
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	15
TOTAL			244	415	6

TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES
106,692