

## Información de Reclamos recibidos de los Usuarios Del 01/03/2026 al 31/03/2026

| 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  | 74                    | 159                 | 5                           |
|              |   | Difusión de información sin autorización del usuario  | 1                     | 168                 | 3                           |
|              |   | Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia   | 5                     | 74                  | 5                           |
|              |   | Otros   | 123                   | 60                  | 7                           |
| 2            | Banca – Seguros   | Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos  | 38                    | 91                  | 7                           |
|              |   | Operaciones no reconocidas sin abono temporal   | 26                    | 9                   | 10                          |
|              |   | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios  | 4                     | 1                   | 5                           |
|              |   | Otros   | 6                     | 3                   | 7                           |
| 3            | Cuenta de ahorro con tarjeta de débito                    | Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.  | 36                    | 16                  | 8                           |
|              |   | Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda) | 5                     | 0                   | 6                           |
|              |   | Operaciones no reconocidas sin abono temporal   | 2                     | 2                   | 6                           |
|              |   | Otros   | 10                    | 1                   | 6                           |
| 4            | Cuenta de ahorro sin tarjeta de débito                    | Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.  | 9                     | 3                   | 8                           |
|              |   | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios  | 3                     | 1                   | 12                          |
|              |   | Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)   | 1                     | 1                   | 7                           |
|              |   | Otros   | 3                     | 0                   | 4                           |
| 5            | Cuenta a plazo  | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios  | 3                     | 3                   | 4                           |
|              |   | Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.  | 2                     | 2                   | 7                           |
| 6            | Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario) | Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda) | 1                     | 0                   | 11                          |
| <b>TOTAL</b> |   |   | <b>352</b>            | <b>594</b>          | <b>7</b>                    |

**TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES**
**116,269**