

Información de Reclamos recibidos de los Usuarios Del 01/04/2026 al 30/04/2026

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	Difusión de información sin autorización del usuario	2	208	5
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	44	154	7
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	4	49	7
		Otros	73	57	5
2	Banca – Seguros	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	19	59	7
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	14	3	2
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	7	5	10
		Otros	1	3	3
3	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	15	6	5
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	4	2	8
		Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito	2	0	9
		Otros	6	4	3
4	Cuenta a plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	2	3
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	0	2	11
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	1	6
		Otros	1	0	16
5	Cuenta de ahorro sin tarjeta de débito	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	4	0	5
		Retenciones indebidas	1	1	5
		Operaciones no reconocidas con abono temporal	1	0	11
		Otros	1	0	12
6	Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	3
TOTAL			202	556	7

TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES
101,991