

Información de Reclamos recibidos de los Usuarios
Del 01/05/2026 al 31/05/2026

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	20	239	7
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	30	137	7
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	4	45	5
		Otros	75	59	5
2	Banca – Seguros	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	13	43	5
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	22	12	10
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	9	10	8
		Otros	1	3	2
3	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	16	9	7
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	5	1	7
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	4	0	14
		Otros	5	2	1
4	Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	3	1	7
5	Cuenta a plazo	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	0	2	7
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	7
6	Cuenta de ahorro sin tarjeta de débito	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	0	1	5
TOTAL			208	564	7

TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES	99,623
------------------------------------	---------------