

Información de Reclamos recibidos de los Usuarios

Del 01/02/2026 al 28/02/2026

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.	51	186	12
		Difusión de información sin autorización del usuario.	2	120	3
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.	37	13	13
		Otros	71	113	12
2	Banca – Seguros	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos.	35	145	12
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	15	12	9
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.	3	4	15
		Otros	1	1	4
3	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	38	24	14
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	5	3	18
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	4	4	13
		Otros	12	4	16
4	Cuenta de ahorro sin tarjeta de débito	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	8	1	5
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1	1	18
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	2	0	1
		Otros	3	0	13
5	Cuenta a plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.	4	1	12
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	2	2	11
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	2	12
		Otros	2	2	30
TOTAL			296	638	12

TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES
99,014