

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	210	6
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos.	38	141	10
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	15	11	7
		Otros	65	57	8
2	Banca – Seguros	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos.	19	59	8
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.	14	3	4
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	7	5	17
		Otros	1	3	6
3	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	15	8	8
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	4	2	8
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	1	13
		Otros	7	3	6
4	Cuenta a plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.	1	2	9
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	1	9
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	0	2	12
		Otros	1	1	11
5	Cuenta de ahorro sin tarjeta de débito	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	4	0	8
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1	1	6
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	12
		Otros	1	0	4
6	Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	6
TOTAL			200	510	10

TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES

101,991