

## Información de reclamos recibidos de los usuarios

Periodo: del 01/06/2026 al 30/06/2026

| Nº                       | Operación, Servicio o Producto | Motivo de Reclamo                                                                            | Reclamos Absueltos    |                     | Tiempo promedio de Absolución |
|--------------------------|--------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|---------------------|-------------------------------|
|                          |                                |                                                                                              | A Favor de la Empresa | A Favor del Usuario |                               |
| 1                        | Atención al público            | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios               | 46                    | 72                  | 13                            |
|                          |                                | Error en los datos del usuario registrado en la empresa                                      | 4                     | 6                   | 13                            |
|                          |                                | Otros motivos                                                                                | 0                     | 1                   | 15                            |
| 2                        | CTS                            | Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio                        | 6                     | 11                  | 14                            |
| 3                        | DPF                            | Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos                 | 2                     | 1                   | 14                            |
|                          |                                | Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio                        | 0                     | 3                   | 15                            |
| 4                        | No cliente                     | Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas                              | 30                    | 56                  | 12                            |
|                          |                                | Reporte indebido en la central de riesgos                                                    | 8                     | 0                   | 14                            |
| 5                        | Seguros                        | Contratación o cargo indebido de seguros.                                                    | 244                   | 33                  | 14                            |
|                          |                                | Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado                             | 13                    | 2                   | 14                            |
|                          |                                | Errores en la cobranza de primas                                                             | 11                    | 3                   | 14                            |
|                          |                                | Otros motivos                                                                                | 7                     | 5                   | 14                            |
| 6                        | Tarjeta de crédito             | Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos                                 | 1,028                 | 418                 | 8                             |
|                          |                                | Operaciones no reconocidas sin abono temporal                                                | 465                   | 204                 | 7                             |
|                          |                                | Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas | 280                   | 28                  | 10                            |
|                          |                                | Otros motivos                                                                                | 346                   | 492                 | 13                            |
| TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS |                                |                                                                                              | 2,490                 | 1,335               | 10                            |

**TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL PERIODO:**  
**TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES:**

**4,321**  
**1'896,779**