

Información de Reclamos atendidos de los Usuarios

Periodo: Del 01/12/24 al 31/12/24

#	Operaciones, Productos o Servicios	Motivos de Reclamos	Reclamos Absueltos		Tiempo Promedio de Absolución
			A Favor de la Empresa	A Favor del Usuario	
1	Crédito de Consumo	Transacciones no procesadas / mal realizadas	44	50	7
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	4	18	7
		Reporte indebido en la central de riesgos	11	1	3
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	7	0	4
		Problemas relacionados a cajeros corresponsales	2	5	8
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	4	1	6
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	4	0	7
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	0	1	14
2	Atención al Público	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	31	45	5
		Difusión de información sin autorización del usuario	0	13	5
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	3	4
3	Banca - Seguros	Indebida contratación	11	23	9
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	4	1	10
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	15
4	Cuenta de ahorro	Transacciones no procesadas / mal realizadas	11	3	4
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	2	5	7
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	1	1	10
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	0	2	6
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	1	5
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	9
5	Servicio de Recaudación	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	10	5	7
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2	0	3
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	1	9
6	Crédito Hipotecario	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	5	9
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	0	1	2
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	1
7	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	5
		Problemas relacionados a cajeros corresponsales	1	0	10
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	3
8	Servicios Varios	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	9
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	7
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS			155	190	345

TOTAL NUMERO DE OPERACIONES

295,217