

**Información de Reclamos atendidos de los Usuarios**

Periodo: Del 01/01/25 al 31/01/25

#	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	24	40	6
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	9	9	6
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	12	1	3
		Reporte indebido en la central de riesgos	7	2	2
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1	5	11
		Problemas relacionados a cajeros corresponsales	2	2	6
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	4	0	8
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	0	1	1
2	Atención al Público	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	24	35	5
		Difusión de información sin autorización del usuario	4	7	1
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	6	1	4
3	Banca - Seguros	Indebida contratación	11	12	6
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	4	1	10
4	Servicio de Recaudación	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	5	8	6
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	5	6
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	3
		Demora o incumplimiento en la devolución de documentos valorados / títulos valores	1	0	5
		Reporte indebido en la central de riesgos	1	0	1
5	Cuenta de ahorro	Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	2	4
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	4	0	12
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	0	2	3
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	0	1	2
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	6
		Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	1	0	4
6	Crédito Hipotecario	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	4	4	6
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	2
7	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Problemas relacionados a cajeros corresponsales	0	2	2
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	15
8	Servicios Varios	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	1	5
9	Cuenta a plazo	Liquidaciones erradas de intereses en cuentas de ahorro o depósitos a plazo Fijo	0	1	7
<b>TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS</b>			<b>133</b>	<b>143</b>	<b>276</b>

**TOTAL NUMERO DE OPERACIONES**

266,969