

Información de Reclamos atendidos de los Usuarios

Periodo: Del 01/02/25 al 28/02/25

#	Operaciones, Productos o Servicios	Motivos de Reclamos	Reclamos Absueltos		Tiempo Promedio de Absolución
			A Favor de la Empresa	A Favor del Usuario	
1	Atención al Público	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	24	81	5
		Difusión de información sin autorización del usuario	0	21	2
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	4	2	5
2	Crédito de Consumo	Transacciones no procesadas / mal realizadas	39	43	6
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	13	2	7
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	7	5	5
		Reporte indebido en la central de riesgos	6	0	2
		Problemas relacionados a cajeros corresponsales	3	2	6
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	5	0	6
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	2	1	13
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	0	1	1
3	Banca - Seguros	Indebida contratación	13	19	10
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	1	9
4	Servicio de Recaudación	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	9	4	8
		Reporte indebido en la central de riesgos	1	0	12
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	10
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	4
5	Cuenta de ahorro	Transacciones no procesadas / mal realizadas	6	1	4
		Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1	1	9
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	2	5
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	0	1	15
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1	0	2
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1	0	6
6	Crédito Hipotecario	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	4	1	5
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	1	3
7	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	0	11
		Problemas relacionados a cajeros corresponsales	2	0	5
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	2	14
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	1	8
8	Servicios Varios	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	1	10
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	2	0	4
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS			155	193	348

TOTAL NUMERO DE OPERACIONES

252,828