

Información de Reclamos atendidos de los Usuarios

Periodo: Del 01/08/25 al 31/08/25

#	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	32	41	5
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	28	11	5
		Reporte indebido en la central de riesgos	14	3	5
		Problemas relacionados a cajeros corresponsales	3	2	6
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	3	2	5
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	4	0	6
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	3	1	5
		Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	2	0	6
		Demora o incumplimiento en la devolución de documentos valorados / títulos valores	1	0	7
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1	0	3
2	Atención al Público	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	25	76	6
		Difusión de información sin autorización del usuario	0	12	3
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	7	3	8
		Problemas relacionados a cajeros corresponsales	1	0	10
3	Banca - Seguros	Indebida contratación	9	67	5
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	5	0	7
4	Cuenta de ahorro	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	10	10	7
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	11	6	3
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	9
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	6
5	Servicio de Recaudación	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	4	1	7
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	4	0	3
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	9
6	Crédito Hipotecario	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	1	7
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	1	7
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	0	2	5
7	Servicios Varios	Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	2	3
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	2	0	1
8	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Problemas relacionados a cajeros corresponsales	1	0	4
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	1
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS			180	242	422

TOTAL NUMERO DE OPERACIONES

314,714