

Información de Reclamos atendidos de los Usuarios

Periodo: Del 01/05/24 al 31/05/24

#	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	32	50	9
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	22	7	8
		Reporte indebido en la central de riesgos	12	0	5
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	4	2	12
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	3	2	11
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2	0	5
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	2	0	1
		Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	2	0	9
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	0	2	11
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	1	2
	Problemas relacionados a cajeros corresponsales	1	0	1	
2	Atención al Público	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	19	49	7
		Difusión de información sin autorización del usuario	6	24	4
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	8	1	8
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1	0	11
3	Banca - Seguros	Indebida contratación	2	21	12
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	5
4	Crédito Hipotecario	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	3	8
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	0	3	10
		Problemas relacionados a garantías	0	1	14
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	13
5	Servicio de Recaudación	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	1	8
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	2	13
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	13
		Reporte indebido en la central de riesgos	1	0	7
6	Cuenta de ahorro	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	4	1	4
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	0	1	13
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	13
7	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	13
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	0	1	14
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	1	0	6
		Reporte indebido en la central de riesgos	0	1	14
8	Servicios Varios	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	0	10
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	4
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS			135	176	311

TOTAL NUMERO DE OPERACIONES

285,235