

**Información de Reclamos atendidos de los Usuarios**

Periodo: Del 01/10/24 al 31/10/24

#	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	40	46	8
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	15	10	5
		Reporte indebido en la central de riesgos	15	2	3
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	5	1	5
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1	4	12
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	3	1	6
		Problemas relacionados a cajeros corresponsales	2	0	8
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1	0	11
		Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	1	0	15
2	Atención al Público	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	23	72	8
		Difusión de información sin autorización del usuario	1	10	2
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	4	2	8
3	Banca - Seguros	Indebida contratación	9	24	9
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	7	1	6
4	Servicio de Recaudación	Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	3	9
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	1	10
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	3	0	3
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1	0	13
		Reporte indebido en la central de riesgos	1	0	1
5	Cuenta de ahorro	Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	4	4
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	0	2	5
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1	1	2
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	1	9
6	Crédito Hipotecario	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	4	7
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	3	5
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	0	1	2
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	1
7	Servicios Varios	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	3	7
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	3	0	6
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	0	5
8	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	1	11
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	11
<b>TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS</b>			<b>151</b>	<b>197</b>	<b>348</b>

**TOTAL NUMERO DE OPERACIONES**

**335,192**