

Información de Reclamos atendidos de los Usuarios

Periodo: Del 01/11/24 al 30/11/24

#	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	39	47	7
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	16	14	9
		Reporte indebido en la central de riesgos	10	4	6
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	5	4	6
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	2	5	14
		Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	2	2	9
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	1	9
		Problemas relacionados a cajeros corresponsales	1	1	7
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	1	8
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2	0	8
2	Atención al Público	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	22	66	9
		Difusión de información sin autorización del usuario	9	34	3
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	7	4	7
		Reporte indebido en la central de riesgos	1	0	2
3	Cuenta de ahorro	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	1	15	3
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	12	4	2
		Publicidad engañosa o información que induce al error	2	0	4
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	2	0	10
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	1	3
		Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	1	0	14
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	14
4	Banca - Seguros	Indebida contratación	6	21	10
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	1
5	Servicio de Recaudación	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	6	2	12
		Reporte indebido en la central de riesgos	1	2	11
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	3
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	14
6	Crédito Hipotecario	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	4	9
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	2	6
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	0	1	14
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	14
7	Servicios Varios	Reporte indebido en la central de riesgos	1	0	1
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	0	1	6
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	0	1	13
8	Créditos a pequeñas empresas v	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	11
9	Cuenta a plazo	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	0	1	4
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS			162	239	401

TOTAL NUMERO DE OPERACIONES

341,383