

Información de Reclamos atendidos de los Usuarios

Periodo: Del 01/03/25 al 31/03/25

#	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	27	46	8
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	27	16	6
		Reporte indebido en la central de riesgos	9	2	7
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	5	0	11
		Problemas relacionados a cajeros corresponsales	0	3	8
		Demora o incumplimiento en la devolución de documentos valorados / títulos valores	2	0	9
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	2	14
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	6
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1	0	11
		Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	1	0	12
		Difusión de información sin autorización del usuario	1	0	1
2	Atención al Público	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	18	57	7
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	8	8	6
		Difusión de información sin autorización del usuario	5	9	3
3	Banca - Seguros	Indebida contratación	8	22	11
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	8
4	Crédito Hipotecario	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	5	9
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	3	2
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	1	0	14
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	0	1	3
5	Servicio de Recaudación	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	5	13
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	2	15
6	Cuenta de ahorro	Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	1	8
		Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1	0	13
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	0	1	13
7	Servicios Varios	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	2	7
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	3
8	Créditos a pequeñas empresas v	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	3
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS			129	185	314
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES					252,828