

## Información de Reclamos atendidos de los Usuarios

Periodo: Del 01/04/25 al 30/04/25

#	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	31	61	9
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	39	14	10
		Reporte indebido en la central de riesgos	15	0	7
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1	3	14
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	2	0	12
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	1	11
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	0	1	14
		Entrega de billetes falsos	1	0	11
		Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	1	0	15
		Problemas relacionados a cajeros corresponsales	1	0	14
2	Atención al Público	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	19	81	10
		Difusión de información sin autorización del usuario	1	30	7
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	12	5	9
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	0	1	14
3	Banca - Seguros	Indebida contratación	9	40	11
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	1	8
4	Cuenta de ahorro	Transacciones no procesadas / mal realizadas	14	4	7
		Publicidad engañosa o información que induce al error	1	1	14
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	2	0	8
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	1	1	11
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	0	1	14
5	Crédito Hipotecario	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	4	6
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	2	10
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	0	2	15
6	Servicio de Recaudación	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	6	13
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	1	3
7	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Reporte indebido en la central de riesgos	1	0	9
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	5
8	Cuenta a plazo	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	0	1	5
<b>TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS</b>			<b>160</b>	<b>262</b>	<b>422</b>

**TOTAL NUMERO DE OPERACIONES**

**259,136**