

Información de Reclamos atendidos de los Usuarios

Periodo: Del 01/05/25 al 31/05/25

#	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	30	44	11
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	40	22	12
		Reporte indebido en la central de riesgos	14	3	10
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	6	3	14
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	3	0	11
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	1	1	13
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	0	1	14
		Problemas relacionados a cajeros corresponsales	0	1	15
2	Atención al Público	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	16	61	8
		Difusión de información sin autorización del usuario	5	12	5
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	12	1	12
3	Cuenta de ahorro	Transacciones no procesadas / mal realizadas	72	9	5
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	5	1	12
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	0	1	8
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	14
4	Banca - Seguros	Indebida contratación	5	47	10
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	5	1	11
5	Servicio de Recaudación	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	6	3	13
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	1	14
6	Crédito Hipotecario	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	4	2	13
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	2	7
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	15
7	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	12
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	14
		TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS	230	217	447

TOTAL NUMERO DE OPERACIONES

275,943