Información de Reclamos atendidos de los Usuarios

Periodo: Del 01/06/25 al 30/06/25

#	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	34	41	9
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	37	14	12
		Reporte indebido en la central de riesgos	15	1	9
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	6	0	13
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	3	2	13
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	1	1	14
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1	0	14
2	Atención al Público	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	27	90	8
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	5	6	12
		Difusión de información sin autorización del usuario	1	9	8
3	Cuenta de ahorro	Transacciones no procesadas / mal realizadas	48	3	4
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	5	4	9
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	3	12
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	1	2	12
4	Banca - Seguros	Indebida contratación	4	15	11
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	4	0	13
5	Servicio de Recaudación	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	5	2	13
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	3	0	10
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	2	11
6	Crédito Hipotecario	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	1	14
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	10
7	Créditos a pequeñas empresas y	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	2	7
8	Cuenta a plazo	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1	0	14
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS			207	199	406

TOTAL NUMERO DE OPERACIONES

271,103