

Información de Reclamos atendidos de los Usuarios

Periodo: Del 01/07/25 al 31/07/25

#	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	21	37	9
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	32	16	9
		Reporte indebido en la central de riesgos	10	2	7
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	2	5	13
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	3	0	12
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	0	1	11
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	1	0	13
		Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	1	0	6
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	6
2	Atención al Público	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	27	72	5
		Difusión de información sin autorización del usuario	2	9	5
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	4	6	9
3	Banca - Seguros	Indebida contratación	5	41	8
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	4	1	9
4	Cuenta de ahorro	Transacciones no procesadas / mal realizadas	18	5	7
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	2	5	11
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	2	3	10
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	9
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	0	1	12
5	Servicio de Recaudación	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	5	2	8
6	Crédito Hipotecario	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	1	12
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	0	1	15
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	0	1	11
		TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS	143	210	353

	TOTAL NUMERO DE OPERACIONES	292,183
--	-----------------------------	---------