

Información de Reclamos atendidos de los Usuarios

Periodo: Del 01/09/25 al 30/09/25

#	Operaciones, Productos o Servicios	Motivos de Reclamos	Reclamos Absueltos		Tiempo Promedio de Absolución
			A Favor de la Empresa	A Favor del Usuario	
1	Atención al Público	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	24	94	5
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	16	4	5
		Difusión de información sin autorización del usuario	1	18	2
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	15
2	Crédito de Consumo	Transacciones no procesadas / mal realizadas	42	53	6
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	15	8	5
		Reporte indebido en la central de riesgos	11	1	2
		Problemas relacionados a cajeros corresponsales	2	5	6
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	5	0	2
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	3	1	12
		Demora en la rectificación de la información reportada en la central de riesgos	0	3	5
		Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	2	0	5
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	0	8
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	0	1	7
		Demora o incumplimiento en la devolución de documentos valorados / títulos valores	0	1	7
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	1	0	4
3	Banca - Seguros	Indebida contratación	8	22	6
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	5	2	3
4	Cuenta de ahorro	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	11	3	4
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	6	4	4
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	2	2	6
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	0	4
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	1	1	12
		Operaciones no reconocidas con abono temporal	1	0	15
5	Crédito Hipotecario	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	4	0	1
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	1	6
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	0	1	11
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	3
6	Servicio de Recaudación	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	6	1	5
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	2	8
		Reporte indebido en la central de riesgos	1	0	1
7	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	2	6
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	5
8	Cuenta a plazo	Liquidaciones erradas de intereses en cuentas de ahorro o depósitos a plazo Fijo	1	0	14
9	Servicios Varios	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	13
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS			177	232	409

TOTAL NUMERO DE OPERACIONES

313,932