Información de Reclamos atendidos de los Usuarios

Periodo: Del 01/10/25 al 31/10/25

Production Disconformidate por notificationes of rigides a tercense personal 33 165 5	T CHOUGH BOT	Operaciones,		Reclamos Absueltos		
Diffusion de información sin autorización del usuario hadecusado inisulicitation información sobre operaciones, productos y servicios. Timasacciones no procesadas / mil realizadas. Oparaciones no procesadas / mil realizadas. Oparaciones no procesadas / mil realizadas. Reporte indultido en la contral de risagos. Reporte indultido en la contral de risagos. Reporte indultido en la contral de risagos. Cotros indultidos de inferense, contralos que definidada de la contral de risagos. Cotros realidados de inferense, contralos que definidada de la contral de risagos. Directiones no tercorrocidas sin abono temporal. 2	#		Motivos de Reclamos	A Favor de la Empresa		Tiempo Promedio de Absolución
Metrocin al Plabloc Evolution Plabloc Evolution Plabloc Evolution Plabloc Plablo	1 A	Atención al Público	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	33	105	5
Transacciones no procesadas / mai realizadas Reporte indebidos de na central de risspas Cobrar indebidos de na central de risspas Demos a na la estilicación de la información ecoperaciones, productos y servicios Perciores na la estilicación de la información exportaciones, productos y servicios Enor en los datos del susurio registrado en la empresa Enor en los datos del susurio registrado en la empresa Enor en los datos del susurio registrado en la empresa Enor en los datos del susurio registrado en la empresa Enor en los datos del susurio registrado en la empresa Enor en los datos del susurio registrado en la empresa Banca - Seguros Abelestas contradación Abelestas contradación Abelestas contradación Abelestas contradación Abelestas contradación Abelestas contradación Precionación en procesadas / mai realizadas Abelestas del sistema información sobre operaciones, productos y servicios Precionación o responsables del central del rispas contradación Abelestas contradación contradación con centrada centradación sobre nueves cont			Difusión de información sin autorización del usuario	3	18	3
Operaciones no reconocidas sin abono temporal 1				12	7	5
First associones no procesadas / mal realizadas Reporte indicibido en la central de riesgos Cibos in indicibido en la central de riesgos Cibos indicibido en la central de riesgos Cibos indicibido en la central de riesgos Cibos indicibido en la central de riesgos Andecuada o insuficient indicibido en la central de riesgos Procesadas / mal realizadas en la central de riesgos Entro en los datos de los scriptos, políticos, condiciones, poductos y envicios Entro en los datos del lossario registrado en la empresa Pallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios Al Banca - Seguros Banca - Seguros Al Banca - Segu			Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	8
Reporte indebido en la cantral de riesgos Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (plaes como seguros, IFF, entre otros cargos, seguin corresponda) Operaciones no reconocidas sin abono temporal radecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios Crédito de Consumo Problemas relacionados a cajeros correspondades en la central de riesgos hocumplimiento de cláusuada de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos Emor en los dalos del susario registrado en la empresa En la de sistema informático que dificultan operaciones y servicios. 1 0 1 1 2 4 4 2 5 5 7 1 1 2 2 4 4 2 5 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3			Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1	0	1
Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguos, ITF, entre otros cargos, según corresponda) 2			Transacciones no procesadas / mal realizadas	36	35	6
Crédito de Consumo Problemas relacionados a cajeros correspondados productos y servicios Problemas relacionados o cajeros correspondades na decididad de la información reportada en la central de riesgos horumplimiento de clasuslas de los contratos, políticos, contratos en la reotificación de la información reportada en la central de riesgos horumplimiento de clasuslas de los contratos, póliticas, condiciones, acuertos Emor en la reotificación de la información reportada en la central de riesgos horumplimiento de clasuslas de los contratos, póliticas, condiciones, acuertos Emor en los datos del usuario registrado en la empresa 1 0 5 5 Fallas del sistema información sobre operaciones, productos y servicios 1 0 0 1 1 indicidad contratación indicidad contratación 10 40 8 inadecuada o insufficiente información sobre operaciones, productos y servicios Operaciones no reconocidas sin abono temporal 14 2 5 5 Transacciones no procesadas firmal realizadas 8 5 3 3 inadecuada o insufficiente información sobre operaciones, productos y servicios 1 0 11 5 5 indicidad contratación procesadas firmal realizadas 8 5 3 3 indicidad contratación 10 5 indicidad contratación 10 indicidad contratación 10 indicidad contratación 10 indicidad contratación 10 indicidad indi		Crédito de Consumo	Reporte indebido en la central de riesgos	10	1	3
Radecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios servicios A				10	0	4
Servicios servicios servicios a cajeros corresponsales 3 2 6 6 7 8 8 2 3 3 1 6 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1			Operaciones no reconocidas sin abono temporal	7	1	9
Problemas relacionados a cigieros corresponsales 3 2 6 6 Demora en la rectificación de la información reportada en la central de riesgos incumprimiento de clausulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos 1 2 4 4 cuentros 2 1 2 4 4 cuentros 2 1 2 4 4 2 1 1 2 1	_			4	3	2
riesgos incumplimiento de ciáusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos incumplimiento de ciáusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos incumplimiento de ciáusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos individad contratación individad i	2		Problemas relacionados a cajeros corresponsales	3	2	6
acuerdos Error en los datos del usuario registrado en la empresa Error en los datos del usuario registrado en la empresa Error en los datos del usuario registrado en la empresa Error en los datos del usuario registrado en la empresa Error en los datos del usuario registrado en la empresa Error en los datos del usuario registrado en la empresa Error en los datos del usuario registrado en la empresa Error en los datos del usuario registrado en la empresa 1 0 5 Fallas del sistema informático que dificultan operaciones, productos y servicios Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones y servicios. Cuenta de ahorro Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios. Inadecuada o insuficiente información sobre nuevas condiciones aplicadas Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda) Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda) Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda) Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda) Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda) Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda) Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda) Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda) 1 0 13 2 0 10 2 1			riesgos	2	2	3
Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios. Banca - Seguros hadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios operaciones no reconocidas sin abono temporal Cuenta de ahorro Cuenta a plazo				1	2	4
Banca - Seguros Banca - Seguro			Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1	0	5
Banca - Seguros Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios Operaciones no reconocidas sin abono temporal 14 2 5 5 7 7 7 7 7 7 7 7			Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	1	0	1
Servicios Servic	^	Banca - Seguros		10	40	8
Transacciones no procesadas / mal realizadas laadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios. Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios. Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios. Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios. Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios. Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios. Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios. Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda) Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda) Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda) Tal adecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios Demorars o incumplimientos de envío de correspondencia Servicio de Recaudación Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios. Tallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios. Transacciones no procesadas / mal realizadas To Servicios Varios Transacciones no procesadas / mal realizadas Cuenta a plazo Cuenta a plazo Créditos a pequeñas Error en los datos del usuario registrado en la empresa Tror en los datos del usuario registrado en la empresa Tror en los datos del usuario registrado en la empresa Tror en los datos del usuario registrado en la empresa Tror en los datos del usuario registrado en la empresa Tror en los datos del usuario registrado en la empresa	3			5	2	4
Participation Participatio			Operaciones no reconocidas sin abono temporal	14	2	5
Servicios Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios. Operaciones no reconocidas con abono temporal Modificaciones contractuales del crédito – insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda) Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda) Crédito Hipotecario Crédito Hipotecario Crédito Hipotecario Error a Servicio de Recaudación Transacciones no procesadas / mal realizadas Cuenta a plazo Créditos a pequeñas empresas y microempresas Error en los datos del usuario registrado en la empresa 1 0 11 0 13 2 0 2 1 10 2 2 1 10 2 2 1 10 2 2 1 10 2 2 1 10 2 2 1 10 3 3 2 1 10 3 3 1 10 4 7 1 10 5 1 10 6 7 1 10				8	5	3
Operaciones no reconocidas con abono temporal Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda) Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda) Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda) Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda) Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios. Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios. Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios. Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios. Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios. Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios. Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios. Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios. Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios. Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios. Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios. Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios. Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios. Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios. Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios. Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones,		Cuenta de ahorro		1	1	6
Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda) Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda) Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda) Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios. Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones y servicios. Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios Transacciones no procesadas / mal realizadas Transacciones no procesadas / mal realizadas Transacciones on procesadas / mal realizadas Transacciones erradas de intereses en cuentas de ahorro o depósitos a plazo Fijo Créditos a pequeñas Error en los datos del usuario registrado en la empresa Tror en los datos del usuario registrado en la empresa Tror en los datos del usuario registrado en la empresa Tror en los datos del usuario registrado en la empresa Tror en los datos del usuario registrado en la empresa Tror en los datos del usuario registrado en la empresa	4			1	0	11
condiciones aplicadas Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda) Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda) Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda) Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios. Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios Transacciones no procesadas / mal realizadas 7 Servicios Varios Transacciones no procesadas / mal realizadas O 1 1 2 Transacciones no procesadas / mal realizadas O 1 2 Liquidaciones erradas de intereses en cuentas de ahorro o depósitos a plazo Fijo Créditos a pequeñas 9 empresas y empresas y empresas y empresas y emicroempresas Error en los datos del usuario registrado en la empresa 1 0 7			Operaciones no reconocidas con abono temporal	0	1	5
como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda) Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda) Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios. Servicio de Recaudación Recaudación Transacciones no procesadas / mal realizadas 7 Servicios Varios Transacciones no procesadas / mal realizadas O 1 2 Transacciones no procesadas / mal realizadas O 1 2 Créditos a pequeñas empresas y microempresas Error en los datos del usuario registrado en la empresa Todos de según correspondación 1 0 2 10 10 2 0 10 10 2 1 10 2 1 10 3 2 11 10 3 3 11 10 7 1 10 10 10 10 10 10 10 10 10			condiciones aplicadas	1	0	13
Crédito Hipotecario Crédito Hipotecario Crédito Hipotecario Crédito Hipotecario Crédito Hipotecario Crédito Hipotecario Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios. Credito Hipotecario Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios. Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios. Transacciones no procesadas / mal realizadas Transacciones no procesadas / mal realizadas Cuenta a plazo Créditos a pequeñas empresas y microempresas Error en los datos del usuario registrado en la empresa Transacciones no la empresa to de more según corresponda (1)			como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	1	2
Crédito Hipotecario Servicios Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia O Tallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios. Servicio de Recaudación Recaudación Transacciones no procesadas / mal realizadas O Transacciones erradas de intereses en cuentas de ahorro o depósitos a plazo Fijo Créditos a pequeñas empresas y microempresas Error en los datos del usuario registrado en la empresa Transacciones a porte de interese en cuentas de ahorro o depósitos a plazo Fijo Transacciones erradas de intereses en cuentas de ahorro o depósitos a plazo Fijo Treditos a pequeñas empresas y microempresas		Crédito Hipotecario	como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	4	0	2
Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios. 1 0 2 Servicio de Recaudación Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios 6 1 7 Transacciones no procesadas / mal realizadas 0 1 2 7 Servicios Varios Transacciones no procesadas / mal realizadas 0 1 2 8 Cuenta a plazo Liquidaciones erradas de intereses en cuentas de ahorro o depósitos a plazo Fijo 1 0 3 Créditos a pequeñas Error en los datos del usuario registrado en la empresa 1 0 7	5		servicios			
Servicio de Recaudación Recaudación Recaudación Recaudación Transacciones no procesadas / mal realizadas 7 Servicios Varios Transacciones no procesadas / mal realizadas 8 Cuenta a plazo Créditos a pequeñas empresas y microempresas Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y 6 1 7 2 1 2 2 3 Créditos a pequeñas empresas y microempresas Error en los datos del usuario registrado en la empresa 1 0 7					·	
Servicio de Recaudación Recaudación Transacciones no procesadas / mal realizadas 7 Servicios Varios Transacciones no procesadas / mal realizadas O 1 2 8 Cuenta a plazo Liquidaciones erradas de intereses en cuentas de ahorro o depósitos a plazo Fijo Créditos a pequeñas empresas y microempresas Error en los datos del usuario registrado en la empresa 1 0 7				1	0	2
7 Servicios Varios Transacciones no procesadas / mal realizadas 0 1 2 8 Cuenta a plazo Liquidaciones erradas de intereses en cuentas de ahorro o depósitos a plazo Fijo 1 0 3 Créditos a pequeñas empresas y microempresas 1 0 7	6	Recaudación	servicios		1	
Cuenta a plazo Liquidaciones erradas de intereses en cuentas de ahorro o depósitos a plazo Fijo Créditos a pequeñas empresas y Error en los datos del usuario registrado en la empresa 1 0 7 microempresas			·		1	
Créditos a pequeñas 9 empresas y microempresas Error en los datos del usuario registrado en la empresa 1 0 7	7	Servicios Varios		0	1	2
9 empresas y Error en los datos del usuario registrado en la empresa 1 0 7 microempresas			plazo Fijo	1	0	3
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS 180 232 412		empresas y		1	0	7
100 201 712			TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS	180	232	412

TOTAL NUMERO DE OPERACIONES	327,557