

Información de Reclamos atendidos de los Usuarios

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

#	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	33	105	5
		Difusión de información sin autorización del usuario	3	18	3
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	12	7	5
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	8
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1	0	1
2	Crédito de Consumo	Transacciones no procesadas / mal realizadas	36	35	6
		Reporte indebido en la central de riesgos	10	1	3
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	10	0	4
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	7	1	9
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	4	3	2
		Problemas relacionados a cajeros corresponsales	3	2	6
		Demora en la rectificación de la información reportada en la central de riesgos	2	2	3
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	2	4
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1	0	5
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	1	0	1
3	Banca - Seguros	Indebida contratación	10	40	8
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	5	2	4
4	Cuenta de ahorro	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	14	2	5
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	8	5	3
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	6
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	1	0	11
		Operaciones no reconocidas con abono temporal	0	1	5
		Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	1	0	13
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	1	2
5	Crédito Hipotecario	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	4	0	2
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	0	10
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	0	1	1
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	1	0	2
6	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
9	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1	0	7
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS			180	232	412

TOTAL NUMERO DE OPERACIONES

327,557