

Información de Reclamos atendidos de los Usuarios

Periodo: Del 01/12/25 al 31/12/25

#	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	40	43	5
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	9	9	7
		Reporte indebido en la central de riesgos	11	1	1
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	9	1	3
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	9	0	7
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	8	0	4
		Problemas relacionados a cajeros corresponsales	3	4	5
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	1	1	1
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	0	1	11
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	3
2	Atención al Público	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	11	36	8
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	11	2	3
		Difusión de información sin autorización del usuario	1	10	3
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	5
		Problemas relacionados a cajeros corresponsales	1	0	4
3	Cuenta de ahorro	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	16	5	5
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	13	6	3
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	2	4	8
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1	1	8
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	6
		Problemas relacionados con cajeros automáticos	0	1	13
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	0	1	5
4	Banca - Seguros	Indebida contratación	2	27	6
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	6	0	7
5	Crédito Hipotecario	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	1	7
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	0	1	8
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	0	1	11
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	1
6	Servicio de Recaudación	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	0	3
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	2	0	1
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1	0	15
		TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS	165	156	321
		TOTAL NUMERO DE OPERACIONES	324,833		