

Información de Reclamos atendidos de los Usuarios

Periodo: Del 01/11/25 al 30/11/25

#	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	27	35	7
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	16	5	5
		Reporte indebido en la central de riesgos	14	1	2
		Problemas relacionados a cajeros corresponsales	2	2	4
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1	3	12
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	3	1	1
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	3	0	5
		Demora en la rectificación de la información reportada en la central de riesgos	0	1	1
		Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	1	0	7
2	Atención al Público	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	14	44	6
		Difusión de información sin autorización del usuario	2	17	2
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	10	2	4
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	1	5
3	Banca - Seguros	Indebida contratación	4	31	6
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	2	15
4	Cuenta de ahorro	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	15	5	7
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	5	2	7
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	5	0	12
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	1	2	7
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	0	2	10
5	Servicio de Recaudación	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	4	1	3
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	6
6	Crédito Hipotecario	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	6
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	0	1	14
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	2
7	Cuenta a plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	2	8
8	Créditos a pequeñas empresas y	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	0	1	15
9	Servicios Varios	Problemas relacionados a cajeros corresponsales	1	0	6
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS			130	163	293

TOTAL NUMERO DE OPERACIONES

324,833