

Información de Reclamos atendidos de los Usuarios

Periodo: Del 01/01/2026 y al 31/01/2026

#	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	34	35	6
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	18	7	4
		Reporte indebido en la central de riesgos	22	2	3
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	7	1	12
		Problemas relacionados a cajeros corresponsales	3	5	9
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	5	2	3
		Demora o incumplimiento en la devolución de documentos valorados / títulos valores	2	0	5
		Demora en la rectificación de la información reportada en la central de riesgos	1	0	2
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	5
		Difusión de información sin autorización del usuario	0	1	4
2	Atención al Público	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	16	42	7
		Difusión de información sin autorización del usuario	2	22	4
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	11	2	4
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	4	0	4
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	0	1	11
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	4
		Problemas relacionados a cajeros corresponsales	1	0	5
3	Cuenta de ahorro	Transacciones no procesadas / mal realizadas	13	18	4
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	11	3	6
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	4	5	7
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	0	11
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1	1	5
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1	0	7
4	Banca - Seguros	Indebida contratación	5	26	7
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	0	10
5	Crédito Hipotecario	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	5	0	6
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	2	7
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	11
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	0	1	13
		Reporte indebido en la central de riesgos	0	1	6
6	Servicio de Recaudación	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	1	10
		Demora o incumplimiento en la devolución de documentos valorados / títulos valores	1	0	3
7	Cuenta a plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	0	5
8	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	13
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	5
		TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS	183	180	363

TOTAL NUMERO DE OPERACIONES

348,986