

Información de Reclamos atendidos de los Usuarios

Periodo: Del 01/02/2026 al 28/02/2026

#	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	50	30	7
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	24	3	6
		Reporte indebido en la central de riesgos	16	2	2
		Problemas relacionados a cajeros corresponsales	1	5	4
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	6	0	2
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	5	0	11
		Demora en la rectificación de la información reportada en la central de riesgos	2	0	1
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	0	7
		Demora o incumplimiento en la devolución de documentos valorados / títulos valores	1	0	5
2	Atención al Público	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	14	47	8
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	16	4	5
		Difusión de información sin autorización del usuario	4	15	3
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	4
3	Cuenta de ahorro	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	11	5	4
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	7	8	6
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	4	4	4
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	3	3	8
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	0	1	9
4	Banca - Seguros	Indebida contratación	8	27	4
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	5	2	8
5	Crédito Hipotecario	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	6	6
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	3	0	1
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	1	0	10
		Problemas relacionados a cajeros corresponsales	1	0	6
6	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	2	7
		Reporte indebido en la central de riesgos	1	0	2
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	7
7	Servicio de Recaudación	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	5	0	3
		Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	1	0	2
8	Cuenta a plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	9
		TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS	197	165	362

	TOTAL NUMERO DE OPERACIONES	349,610
--	-----------------------------	---------