

Información de Reclamos atendidos de los Usuarios

Periodo: Del 01/04/2026 y al 30/04/2026

#	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	56	46	6
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	16	42	8
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	26	8	5
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	17	1	5
		Difusión de información sin autorización del usuario	2	15	3
		Reporte indebido en la central de riesgos	15	1	2
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	11	1	4
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	7	1	8
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	4	2	6
		Problemas relacionados a cajeros corresponsales	1	3	4
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	0	1	5
		Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	1	0	2
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	0	1	9
2	Cuenta de ahorro	Transacciones no procesadas / mal realizadas	53	17	4
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	60	2	5
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	15	5	5
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	0	6	4
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	0	3	1
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	0	4
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	0	1	2
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	0	10
		Liquidaciones erradas de intereses en cuentas de ahorro o depósitos a plazo fijo	1	0	4
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	1	3
3	Banca - Seguros	Indebida contratación	10	27	5
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	3	6
4	Crédito Hipotecario	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	5	2	3
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2	0	5
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	1	6
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	1	3
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	1	0	1
		Demora o incumplimiento en la devolución de documentos valorados / títulos valores	0	1	4
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	9
5	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	3	10
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	0	1	4
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	3
6	Servicio de Recaudación	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	3
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	4
7	Cuenta a plazo	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	1
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS			315	199	514

TOTAL NUMERO DE OPERACIONES

426,923