

Información de Reclamos atendidos de los Usuarios

Periodo: Del 01/01/26 al 31/01/26

#	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	36	6
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	16	39	7
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	36	7	4
		Difusión de información sin autorización del usuario	2	22	4
		Reporte indebido en la central de riesgos	22	2	3
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	11	1	9
		Problemas relacionados a cajeros corresponsales	4	5	8
		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
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	0	1	11
2	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	5	1	7
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1	1	5
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	0	1	14
		Difusión de información sin autorización del usuario	0	1	3
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1	0	7
3	Banca - Seguros	Indebida contratación	5	26	7
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	0	10
4	Crédito Hipotecario	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	6	2	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
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	0	1	15
		Reporte indebido en la central de riesgos	0	1	6
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	1	10
5	Servicio de Recaudación	Demora o incumplimiento en la devolución de documentos valorados / títulos valores	1	0	3
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	5
6	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	0	1	8
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	13
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	0	5
7	Cuenta a plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	0	5
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS			194	181	375

TOTAL NUMERO DE OPERACIONES

348,986