

Información de Reclamos atendidos de los Usuarios

Periodo: Del 01/03/26 al 31/03/26

#	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	53	51	7
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	55	7	5
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	23	33	8
		Reporte indebido en la central de riesgos	15	3	3
		Difusión de información sin autorización del usuario	1	15	3
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	11	0	3
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	7	1	5
		Problemas relacionados a cajeros corresponsales	5	3	6
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	3	2	8
		Demora en la rectificación de la información reportada en la central de riesgos	5	0	1
		Demora o incumplimiento en la devolución de documentos valorados / títulos valores	2	0	8
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	0	1	15
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	0	1	8
2	Cuenta de ahorro	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	37	1	6
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	24	5	2
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	5	5	3
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	0	6	2
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	0	1	2
		Problemas relacionados con cajeros automáticos	1	0	10
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	4
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	0	1	12
3	Banca - Seguros	Indebida contratación	15	30	5
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	5	4	4
4	Crédito Hipotecario	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	8	2	3
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	3	1
		Difusión de información sin autorización del usuario	0	1	1
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	0	1	9
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	0	1	9
		Reporte indebido en la central de riesgos	1	0	1
		5	Servicio de Recaudación	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	6
Transacciones no procesadas / mal realizadas	1			1	7
Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	2			0	11
Reporte indebido en la central de riesgos	1			0	6
Problemas relacionados a cajeros corresponsales	1			0	6
Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1			0	1
6	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	2	11
		Problemas relacionados a cajeros corresponsales	0	1	4
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	3
		TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS	291	182	473

TOTAL NUMERO DE OPERACIONES

414,179