

Información de Reclamos atendidos de los Usuarios

Periodo: Del 01/06/26 al 30/06/26					
#	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	61	36	6
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	49	6	4
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	5	39	9
		Reporte indebido en la central de riesgos	21	0	1
		Difusión de información sin autorización del usuario	3	14	4
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	7	1	8
		Problemas relacionados a cajeros corresponsales	2	2	4
		Demora o incumplimiento en la devolución de documentos valorados / títulos valores	3	0	1
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	1	6
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	3	0	5
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2	0	2
2	Cuenta de ahorro	Transacciones no procesadas / mal realizadas	26	6	3
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	18	3	6
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	17	2	1
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	10	5	4
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	5	1	8
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	2	1	4
		Difusión de información sin autorización del usuario	0	1	2
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	1	1
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	0	1	2
3	Banca - Seguros	Indebida contratación	7	35	7
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	5	2	4
4	Servicio de Recaudación	Transacciones no procesadas / mal realizadas	10	3	4
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	2	8
		Reporte indebido en la central de riesgos	1	0	3
5	Crédito Hipotecario	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	6	3	5
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	3	7
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	2	0	4
		Difusión de información sin autorización del usuario	0	1	3
		Demora o incumplimiento en la devolución de documentos valorados / títulos valores	0	1	1
		Reporte indebido en la central de riesgos	1	0	1
6	Cuenta a plazo	Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	0	1
7	Créditos a pequeñas empresas y	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	12
		TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS	272	171	443
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES					492,876