

Información de Reclamos Atendidos
Periodo: Del 01/03/2024 al 31/03/2024

N°	Operaciones, Servicios o Productos	Motivos de Reclamos	Reclamos Absueltos		Tiempo Promedio de Absolución (en días calendario)
			A favor de la Empresa	A favor del Usuario	
1	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	9	1	5
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	4	1	10
		Reporte indebido en la central de riesgos	1	2	13
		Otros motivos	11	3	7
2	Atención al público	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	16	1	4
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	2	0	7
		Otros motivos	5	2	10
3	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Problemas relacionados con cajeros automáticos	2	15	10
		Problemas relacionados a cajeros corresponsales	0	3	2
		Otros motivos	1	1	22
4	Banca – Seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	4	0	8
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	1	6
5	Cuenta de ahorro sin tarjeta de débito	Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	0	5
		Incumplimiento del secreto bancario	1	0	10
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	0	3
6	Cuenta CTS	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	6
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	0	1	2
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	4
7	Crédito de Consumo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	0	7
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	4
8	Transferencia de fondos (interbancario o intrabancario)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	0	3
9	Cuenta a plazo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	2
TOTAL			67	31	7
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES DEL MES			1,016,018		

