

Información de Reclamos Atendidos
Periodo: Del 01/04/2024 al 30/04/2024

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	11	0	4
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	6	4	12
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	7	0	6
		Otros motivos	20	4	6
2	Atención al público	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	29	0	3
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	2	7
		Reporte indebido en la central de riesgos	1	1	4
		Otros motivos	5	0	6
3	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Problemas relacionados con cajeros automáticos	0	22	9
		Problemas relacionados a cajeros corresponsales	1	2	4
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1	1	7
4	Cuenta de ahorro sin tarjeta de débito	Transacciones no procesadas / mal realizadas	4	1	2
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	0	5
		Otros motivos	5	0	7
5	Banca – Seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	1	6
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	5
		Indebida contratación	1	0	3
6	Cuenta a plazo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	8
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	6
7	Cuenta CTS	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	0	1	2
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1	0	9
8	Crédito de Consumo	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	0	2
9	Transferencia de fondos (interbancario o intrabancario)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	2
10	Otros	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	2	0	4
			102	40	6
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES DEL MES			1,074,218		

