

Información de Reclamos Atendidos  
Periodo: Del 01/07/2024 al 31/07/2024

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	10	0	4
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	5	1	6
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	4	1	3
		Otros motivos	10	3	5
2	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Problemas relacionados con cajeros automáticos	2	10	9
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	0	4
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	0	2	7
		Otros motivos	1	0	1
3	Cuenta de ahorro sin tarjeta de débito	Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	2	4
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	2	8
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	3	0	1
		Otros motivos	4	1	4
4	Atención al Público	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	7	0	2
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	3	0	4
		Otros motivos	3	2	4
5	Crédito de Consumo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	0	4
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	0	6
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	2	0	2
		Otros motivos	3	1	4
6	Cuenta CTS	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	11
		Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1	0	4
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	1	0	14
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1	0	30
7	Cuenta a plazo	Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1	0	4
		Liquidaciones erradas de intereses en cuentas de ahorro o depósitos a plazo fijo	1	0	3
		Publicidad engañosa o información que induce al error	1	0	4
8	Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	Demora en la rectificación de la información reportada en la central de riesgos	1	0	3
9	Transferencia de fondos (interbancario o intrabancario)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	4
10	Banca - Seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	11
TOTAL			77	25	5
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES DEL MES			1,053,960		