

Información de Reclamos Atendidos
 Periodo: Del 01/05/2024 al 31/05/2024

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	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	5	0	8
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	4	6	3
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	7	0	3
		Otros motivos	16	0	7
2	Atención al público	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	21	1	5
		Otros motivos	4	2	4
3	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Problemas relacionados con cajeros automáticos	0	13	7
		Problemas relacionados a cajeros corresponsales	0	2	8
		Otros motivos	2	0	6
4	Cuenta CTS	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	3	4	2
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	0	2
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	1	3
		Otros motivos	1	1	5
5	Crédito de Consumo	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	5	0	6
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	5	0	5
		Otros motivos	2	1	8
6	Cuenta de ahorro sin tarjeta de débito	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	2	3
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	0	8
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	2	0	4
		Otros motivos	4	0	2
7	Transferencia de fondos (interbancario o intrabancario)	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	2
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	3
8	Cuenta a plazo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	1	7
9	Giros	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	16
10	Banca - Seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	4
TOTAL			91	35	5
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES DEL MES			1,072,573		