

Información de Reclamos Atendidos
Periodo: Del 01/08/2024 al 31/08/2024

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	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	2	2	4
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	2	9
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	0	6
		Otros motivos	10	6	6
2	Atención al Público	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	14	0	2
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	5	0	4
		Otros motivos	2	0	2
3	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Problemas relacionados con cajeros automáticos	1	10	11
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	3	1	8
		Otros motivos	2	1	7
4	Cuenta de ahorro sin tarjeta de débito	Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	1	1
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	0	3
		Otros motivos	4	0	4
5	Crédito de Consumo	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	3	0	5
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	2
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	1	0	3
6	Cuenta CTS	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	12
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	0	1	3
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	0	1	14
7	Servicio de recaudación	Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	0	3
8	Cuenta a plazo	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	0	1	3
9	Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	Reporte indebido en la central de riesgos	1	0	12
TOTAL			58	28	6
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES DEL MES			1,131,185		