

Información de Reclamos Atendidos
Periodo: Del 01/09/2024 al 30/09/2024

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	1	4	5
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	4	0	4
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	3	5
		Otros motivos	9	1	3
2	Atención al Público	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	13	1	2
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	4	0	2
		Otros motivos	2	3	4
3	Cuenta de ahorro sin tarjeta de débito	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	5	0	3
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	1	3
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	0	6
		Otros motivos	2	1	2
4	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Problemas relacionados con cajeros automáticos	0	7	9
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	2	1
		Otros motivos	3	0	9
5	Crédito de Consumo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	0	2
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	0	4
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	2	0	5
		Otros motivos	2	1	4
6	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)	3	1	4
7	CTS	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	6
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1	0	7
8	Transferencias de fondos (interbancarias 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)	0	1	4
9	Remesas	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	1	6
Total			60	28	4
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES DEL MES			1,086,734		