

Información de Reclamos Atendidos
Periodo: Del 01/10/2024 al 31/10/2024

N°	Operaciones, Servicios o Productos	Motivos de Reclamos	Reclamos Absueltos		Tiempo Promedio de Absolución (en días)
			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	2
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	1	2	2
		Otros motivos	16	1	3
2	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Problemas relacionados con cajeros automáticos	0	15	10
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	2
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	0	2	12
3	Cuenta de ahorro sin tarjeta de débito	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	4	0	3
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	2	1	7
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	2	0	15
		Otros motivos	5	2	4
4	Atención al Público	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	9	0	2
		Reporte indebido en la central de riesgos	2	0	8
		Otros motivos	2	1	6
5	Crédito de Consumo	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	2	0	3
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	3
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	8
		Otros motivos	2	1	2
6	Transferencia de fondos (interbancario o intrabancario)	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	3	0	2
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	1
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	0	3
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1	0	1
7	Cuenta a plazo	Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	0	1
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	3
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	3
8	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	0	2
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	14
9	Cuenta CTS	Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1	0	11
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	4
10	Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	Demora en la rectificación de la información reportada en la central de riesgos	0	1	7
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	1	11
TOTAL			66	33	5
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES DEL MES			1,097,765		