

Información de Reclamos Atendidos  
Periodo: Del 01/11/2024 al 30/11/2024

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	8	0	8
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	3	1	6
		Otros motivos	12	4	4
2	Cuenta CTS	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	10	2
		Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	3	0	5
		Otros motivos	3	0	4
3	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Problemas relacionados con cajeros automáticos	0	10	11
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	6	0	9
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	5
4	Atención al Público	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	9	1	4
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	3	0	5
		Otros motivos	1	1	4
5	Cuenta de ahorro sin tarjeta de débito	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	4	3
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	2	6
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	2	0	4
		Otros motivos	1	1	4
6	Crédito de Consumo	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	2	0	5
		Otros motivos	3	1	3
7	Transferencia de fondos (interbancario o intrabancario)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	0	4
		Otros motivos	2	1	2
8	Cuenta a plazo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	13
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	6
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	2
9	Dinero Electrónico	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	4	3
10	Banca - Seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	3
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	3	0	2
11	Servicio de recaudación	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	17
Total			71	42	5
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES DEL MES			1,091,670		