

Información de Reclamos Atendidos
Periodo: Del 01/12/2024 al 31/12/2024

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	1	2
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	1	6
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	0	3	5
		Otros	8	4	3
2	Cuenta de ahorro sin tarjeta de débito	Transacciones no procesadas / mal realizadas	5	1	4
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	3	5
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	3	0	6
		Otros	5	1	3
3	Cuenta a plazo	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	10	2	4
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	0	3
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	0	8
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1	0	2
4	Atención al Público	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	6	0	2
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	0	1
		Otros	4	0	4
5	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Problemas relacionados con cajeros automáticos	0	5	13
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	2	0	10
		Otros	1	2	4
6	Dinero electrónico	Transacciones no procesadas / mal realizadas	6	1	12
7	Crédito de Consumo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	5
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	4
		Demora en la rectificación de la información reportada en la central de riesgos	0	1	5
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	4
8	Cuenta CTS	Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1	0	3
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	0	1	15
9	Servicio de recaudación	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	1	2
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES DEL MES			1,122,787		