

Información de Reclamos Atendidos  
Período: Del 01/01/2025 al 31/01/2025

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	Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	4	6
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	4	0	6
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	4	0	7
		Otros motivos	5	6	8
2	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	5	14
		Problemas relacionados con cajeros automáticos	1	11	11
		Otros motivos	1	1	11
3	Atención al Público	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	9	0	2
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	0	1	13
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1	0	9
4	Dinero Electrónico	Transacciones no procesadas / mal realizadas	7	5	8
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	0	1	3
5	Cuenta de ahorro sin tarjeta de débito	Transacciones no procesadas / mal realizadas	6	0	7
		Otros motivos	2	1	9
6	Cuenta CTS	Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	7	0	9
		Otros motivos	1	2	10
7	Crédito de consumo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	2	10
		Otros motivos	3	1	6
8	Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	1	9
9	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)	1	1	12
10	Otros productos	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	7
		Problemas relacionados a garantías	1	0	5
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1	0	14
			59	43	8
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES DEL MES			1,111,566		

