

Información de Reclamos Atendidos
Periodo: Del 01/02/2025 al 28/02/2025

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	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	10	4	6
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	5	2	6
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	6	0	6
		Otros motivos	12	3	5
2	Atención al Público	Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	0	5
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1	1	3
		Otros motivos	4	2	5
3	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Problemas relacionados con cajeros automáticos	0	5	12
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	1	14
4	Cuenta de ahorro sin tarjeta de débito	Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	0	7
		Otros motivos	4	1	4
5	Crédito de Consumo	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	4	0	6
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2	0	6
		Otros motivos	1	1	4
6	Transferencia de fondos (interbancario o intrabancario)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	2	4
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2	0	4
7	Dinero Electrónico	Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	2	8
8	Cuenta CTS	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	10
		Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1	0	14
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	1	0	4
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1	0	21
9	Cuenta a plazo	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	1	6
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	9
10	Otros productos	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2	0	6
		Otros motivos	2	0	14
Total			71	27	7
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES DEL MES			1,076,739		