

Información de Reclamos Atendidos
Periodo: Del 01/03/2025 al 31/03/2025

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	12	0	4
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	5	5	4
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	4	0	4
		Otros motivos	8	5	4
2	Dinero Electrónico	Transacciones no procesadas / mal realizadas	5	11	12
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	7
3	Atención al Público	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	6	0	1
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	0	1
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	1	3
		Otros motivos	4	0	3
4	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Problemas relacionados con cajeros automáticos	0	7	7
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	0	2	12
		Otros motivos	0	2	3
5	Cuenta de ahorro sin tarjeta de débito	Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	2	5
		Otros motivos	1	4	4
6	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)	7	0	2
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	8
7	Crédito de Consumo	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	3	0	3
		Otros motivos	3	1	7
8	Servicio de recaudación	Transacciones no procesadas / mal realizadas	6	0	4
9	Transferencia de fondos (interbancario o intrabancario)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	1	19
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	1	4
10	Otros productos	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	3	0	2
		Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1	0	2
TOTAL			78	42	5
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES DEL MES			1,140,460		