

Información de Reclamos Atendidos  
Periodo: Del 01/04/2025 al 30/04/2025

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	11	3	4
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	4	3	5
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	6	0	4
		Otros motivos	12	5	4
2	Dinero Electrónico	Transacciones no procesadas / mal realizadas	11	7	7
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1	0	1
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	0	1	4
3	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Problemas relacionados a cajeros corresponsales	0	6	2
		Problemas relacionados con cajeros automáticos	0	4	13
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	2	7
		Otros motivos	4	1	2
4	Atención al Público	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	2	1	1
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	0	2
		Publicidad engañosa o información que induce al error	1	0	1
		Reporte indebido en la central de riesgos	1	0	5
5	Transferencia de fondos (interbancario o intrabancario)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	6	9
6	Cuenta de ahorro sin tarjeta de débito	Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	0	2
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1	0	20
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	2	0	2
7	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)	2	1	3
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	2
8	Cuenta a plazo	Publicidad engañosa o información que induce al error	2	0	3
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	2
9	Cuenta CTS	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	3
		Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1	0	4
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	1
10	Otros productos	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	2	2
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	1	0	1
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	2	0	1
TOTAL			74	42	5
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES DEL MES			1,118,494		