

Información de Reclamos Atendidos
Periodo: Del 01/05/2025 al 31/05/2025

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	Dinero Electrónico	Transacciones no procesadas / mal realizadas	57	10	5
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1	0	1
2	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Transacciones no procesadas / mal realizadas	5	2	4
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	6	0	3
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	4	0	4
		Otros motivos	6	1	4
3	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Problemas relacionados con cajeros automáticos	1	13	9
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	1	12
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1	1	12
		Otros motivos	4	0	4
4	Cuenta de ahorro sin tarjeta de débito	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	1	3
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	2	0	2
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	2	0	2
		Otros motivos	1	1	2
5	Cuenta CTS	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	3	2
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	2
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	1	0	1
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1	0	2
6	Transferencia de fondos (interbancario o intrabancario)	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	1	2
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	1
		Operaciones no reconocidas con abono temporal	1	0	3
		Otros motivos	1	1	3
7	Cuenta a plazo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	5
		Inadecuada ejecución de garantías otorgadas por la entidad	1	0	1
8	Crédito de Consumo	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	2	5
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	0	1	1
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)	2	0	3
		Indebida contratación	0	1	1
Total			102	40	5
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES DEL MES			1,135,547		