

Información de Reclamos Atendidos  
Periodo: Del 01/06/2025 al 30/06/2025

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	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	5	3	3
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	5	4
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	3	3	7
		Otros motivos	12	4	4
2	Dinero Electrónico	Transacciones no procesadas / mal realizadas	26	2	4
3	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Problemas relacionados con cajeros automáticos	0	5	14
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2	1	2
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	1	7
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	0	1	4
4	Transferencia de fondos (interbancario o intrabancario)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	6	0	3
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	3	0	10
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2	0	2
5	Cuenta CTS	Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1	1	6
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	2	0	1
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	5
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	5
6	Crédito de Consumo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	0	6
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	7
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	1	5
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	0	1	1
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)	1	1	3
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	19
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	11
8	Cuenta de ahorro sin tarjeta de débito	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	1
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	5
9	Cuenta a plazo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	2
10	Servicio de recaudación	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	2
Total			75	31	5
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES DEL MES			1,071,097		