

Información de Reclamos Atendidos
Periodo: Del 01/07/2025 al 31/07/2025

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 o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	9	0	5
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	6	0	4
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2	1	9
		Otros motivos	9	6	4
2	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Transacciones no procesadas / mal realizadas	14	2	4
		Problemas relacionados con cajeros automáticos	0	10	15
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	0	1
		Otros motivos	3	1	10
3	Cuenta de ahorro sin tarjeta de débito	Transacciones no procesadas / mal realizadas	5	1	4
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	0	3
		otros motivos	3	0	4
4	Dinero electrónico	Transacciones no procesadas / mal realizadas	6	3	5
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	6
5	Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	2	3
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	0	2
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2	0	3
6	Crédito de consumo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	1
		Reporte indebido en la central de riesgos	2	0	3
		Otros motivos	1	1	3
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)	4	0	4
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	0	1
8	Cuenta a plazo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	2
		Incumplimiento del secreto bancario	1	0	5
9	Cuenta CTS	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1	0	9
Total			80	29	5
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES DEL MES			1,087,550		