



INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Período: Del 01/11/2025 al 30/11/2025

Operación, Servicio o producto		Motivo de Reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de absolucion
			A Favor del Cliente	A Favor del Banco	
1	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones Productos y Servicios	26	168	5
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	63	83	3
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	57	63	7
		Otros	45	80	8
2	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Cobros indebidos de intereses, comisiones gastos y tributos	54	10	4
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	15	21	9
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	22	13	7
		Otros	18	40	8
3	Cuenta CTS	Transacciones no procesadas / mal realizadas	48	10	3
		Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones Productos y Servicios	7	6	5
4	Microseguro	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	48	3	5
5	Robo y asalto	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	20	2	6
		Contratación o cargo indebido de seguros	1		15
6	Accidentes personales	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	17		4
7	Transferencias de fondos	Operaciones no reconocidas sin abono temporal		13	11
		Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones Productos y Servicios		1	12
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.		1	8
		Otros		1	8
8	Cuenta a Plazo	Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones Productos y Servicios	3	8	9
		Retenciones indebidas	1	1	5
		Cobros indebidos de intereses, comisiones gastos y tributos		1	13
9	Desgravamen	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado		8	9
		Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro		2	12
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros		2	9
10	Otras garantías	Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones Productos y Servicios	5	2	9
		Problemas relacionados a garantías		1	14
11	Otros	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	0	3	9
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	1	10
		Contratación o cargo indebido de seguros		2	15
		Otros	6	10	10
TOTAL DE RECLAMOS RESUELTOS EN EL MES			1014		
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL MES			1133		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			4,923,458		