



INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Período: Del 01/10/2025 al 31/10/2025

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	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	60	82	2
		Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones Productos y Servicios	20	118	4
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	30	48	6
		Otros	21	71	7
2	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Cobros indebidos de intereses comisiones gastos y tributos	46	10	3
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	11	16	5
		Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones Productos y Servicios	6	17	6
		Otros	17	35	6
3	Microseguros	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	48	5	5
		Contratación o cargo indebido de seguros	4	2	8
4	Cuenta a plazo	Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones Productos y Servicios	5	8	6
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos pólizas condiciones acuerdos	0	1	1
		Indebida contratación	0	1	15
		Otros	5	1	5
5	Accidentes personales	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	19	1	4
6	Transferencias de fondos	Transacciones no procesadas / mal realizadas	5	6	6
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	0	8	13
		Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones Productos y Servicios	0	1	6
7	Otras garantías	Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones Productos y Servicios	9	3	7
8	Multiseguros	Contratación o cargo indebido de seguros	2	1	7
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	1	3
9	Crédito hipotecario para vivienda	Indebida contratación	0	1	12
		Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones Productos y Servicios	0	1	9
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	0	1	8
		Otros	0	2	3
10	Robo y asalto	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	2	1	13
11	Otros	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	4	2
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	2	6
		Contratación o cargo indebido de seguros	1	2	9
		Otros	2	4	8
TOTAL DE RECLAMOS RESUELTOS EN EL MES			769		
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL MES			979		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			4,944,819		