



INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Período: Del 01/04/2025 al 30/04/2025

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	52	178	4
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	49	97	3
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	40	71	5
		Otros	35	95	7
2	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Cobros indebidos de intereses comisiones, gastos y tributos	43	29	3
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	23	36	7
		Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones Productos y Servicios	5	25	4
		Otros	31	50	5
3	Transferencias de fondos	Transacciones no procesadas / mal realizadas	15	39	3
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal		7	9
		Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones Productos y Servicios	1	1	2
		Otros		2	3
4	Microseguros	Contratación o cargo indebido de seguros	24	9	5
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado		2	7
5	Desgravamen	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	3	13	5
		No recibió la póliza certificado de seguro endoso o cobertura provisional	1	2	8
		Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	1		10
		Otros	1		8
6	Otras garantías	Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones Productos y Servicios	2	9	4
		Problemas relacionados a garantías	2	2	6
		Inadecuada ejecución de garantías otorgadas por la entidad	1	1	5
7	Dinero Electrónico	Transacciones no procesadas / mal realizadas	8	8	4
8	Cuenta a plazo	Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones Productos y Servicios		5	4
		Cobros indebidos de intereses comisiones, gastos y tributos	1	2	5
		Retenciones indebidas		2	3
		Otros		1	3
9	Atención al público	Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	4	3	3
10	Multiseguros	Contratación o cargo indebido de seguros	1	1	6
		Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	1		7
		Otros	1		5
11	Otros	Retenciones indebidas		1	8
		Transacciones no procesadas / mal realizadas		1	7
		Demora o incumplimiento en la devolución de documentos valorados / Títulos Valores	2		6
		Otros		2	6
TOTAL DE RECLAMOS RESUELTOS EN EL MES			1041		
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL MES			1120		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			3,856,117		