



INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
Período: Del 01/08/2024 al 31/08/2024

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	Transacciones no procesadas / mal realizadas	93	60	6
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	78	73	5
		Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones Productos y Servicios	22	82	7
		Otros	35	92	8
2	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Cobros indebidos de intereses comisiones gastos y tributos	106	25	5
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	19	46	8
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	14	26	8
		Otros	5	37	8
3	Transferencias de fondos	Transacciones no procesadas / mal realizadas	28	19	8
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1	1	5
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios		1	7
4	Dinero electrónico	Transacciones no procesadas / mal realizadas	14	3	8
5	Otras garantías	Problemas relacionados a garantías	2	12	8
		Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones Productos y Servicios	1		10
		Inadecuada ejecución de garantías otorgadas por la entidad		1	7
6	Atención al público	Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	4	10	6
7	Cuenta a plazo	Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones Productos y Servicios	1	6	9
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	1	8
		Cobros indebidos de intereses comisiones gastos y tributos	1	1	5
		Otros		1	7
8	Desgravamen	Problemas relacionados a garantías		5	7
		Inadecuada ejecución de garantías otorgadas por la entidad		3	8
		Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones Productos y Servicios		1	7
		Otros		1	7
9	Microseguros	Contratación o cargo indebido de seguros	4		12
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado		1	9
10	Cuenta de ahorro sin tarjeta de débito	Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)		1	8
		Cobros indebidos de intereses comisiones gastos y tributos	1		7
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal		1	12
		Otros		1	9



INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
Período: Del 01/08/2024 al 31/08/2024

Operación, Servicio o producto		Motivo de Reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de absolucion
			A Favor del Cliente	A Favor del Banco	
11	Otros	Otros motivos	1	3	10
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado		3	9
		Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones Productos y Servicios		2	9
		Otros	1	4	8
TOTAL DE RECLAMOS RESUELTOS EN EL MES			955		
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL MES			1391		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			4,410,276		