



INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Período: Del 01/08/2025 al 31/08/2025

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	19	146	3
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	85	93	3
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	36	53	4
		Otros	26	62	5
2	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	1	54	4
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	11	31	5
		Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones Productos y Servicios	2	22	4
		Otros	70	32	4
3	Transferencias de fondos	Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	14	3
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal		12	9
		Cobros indebidos de intereses comisiones gastos y tributos		3	3
		Otros		1	9
4	Microseguros	Contratación o cargo indebido de seguros	9	3	3
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	3	3	5
		Inadecuada atención al usuario	1	1	6
5	Cuenta a plazo	Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones Productos y Servicios	3	10	5
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1	2	4
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.		1	9
		Otros	1		11
6	Otras garantías	Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones Productos y Servicios	2	8	5
7	Desgravamen	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	2	6	5
		Contratación o cargo indebido de seguros		1	4
8	Multiseguros	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado		4	7
		Contratación o cargo indebido de seguros	1	2	4
9	Robo y asalto	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	2		5
		Contratación o cargo indebido de seguros	2		5
10	Dinero electrónico	Transacciones no procesadas / mal realizadas		3	3
11	Otros	Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones Productos y Servicios	1		7
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia		1	3
TOTAL DE RECLAMOS RESUELTOS EN EL MES			848		
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL MES			1133		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			3,872,254		