



INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Período: Del 01/07/2025 al 31/07/2025

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	2 - Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones Productos y Servicios	32	133	4
		20 - Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	39	109	3
		6 - Transacciones no procesadas / mal realizadas	40	59	5
		Otros	18	66	8
2	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	3 - Cobros indebidos de intereses comisiones gastos y tributos (tales como seguros ITF entre otros cargos según corresponda)	73	13	3
		2 - Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones Productos y Servicios	4	35	4
		7 - Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	14	16	4
		Otros	27	60	5
3	Transferencias de fondos	6 - Transacciones no procesadas / mal realizadas	15	49	3
		112 - Operaciones no reconocidas sin abono temporal	0	12	11
		2 - Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones Productos y Servicios	0	1	1
		Otros	0	2	3
4	Microseguros	12 - Contratación o cargo indebido de seguros	19	7	7
		36 - Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	6	3	8
5	Dinero electrónico	6 - Transacciones no procesadas / mal realizadas	4	6	2
		112 - Operaciones no reconocidas sin abono temporal	0	3	13
6	Atención al público	39 - Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	3	7	3
7	Cuenta a plazo	2 - Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones Productos y Servicios	2	4	6
		7 - Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	0	3	5
		6 - Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	1
8	Otras garantías	2 - Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones Productos y Servicios	2	7	8
9	Desgravamen	36 - Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	0	7	6
		116 - Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	0	1	9
		12 - Contratación o cargo indebido de seguros	1	0	4
10	Multiseguros	12 - Contratación o cargo indebido de seguros	4	0	2
		36 - Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	0	2	8
11	Otros	36 - Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	2	1	12
		2 - Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones Productos y Servicios	0	2	6
		12 - Contratación o cargo indebido de seguros	1	1	13
		Otros	0	3	8
TOTAL DE RECLAMOS RESUELTOS EN EL MES			919		
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL MES			1170		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			3,978,603		