



INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
Período: Del 01/06/2025 al 30/06/2025

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	33	95	6
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	40	57	4
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	38	40	6
		Otros	15	77	8
2	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Cobros indebidos de intereses comisiones gastos y tributos	69	10	4
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	2	37	6
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	13	21	4
		Otros	26	51	7
3	Transferencias de fondos	Transacciones no procesadas / mal realizadas	24	118	4
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal		10	9
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.		1	9
		Otros		2	6
4	Microseguros	Contratación o cargo indebido de seguros	12	6	4
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado		2	7
		No está conforme con el monto de la indemnización valoración del daño reparación o accesorios		1	1
5	Desgravamen	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	2	5	9
		Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro		2	10
6	Cuenta a plazo	Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones Productos y Servicios	1	3	7
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1	1	6
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal		1	14
7	Otras garantías	Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones Productos y Servicios	1	5	7
8	Atención al público	Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	2	4	5
9	Dinero electrónico	Transacciones no procesadas / mal realizadas		5	5
		Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones Productos y Servicios		1	6
10	Multiseguros	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	2	8
		Contratación o cargo indebido de seguros	2	1	6
11	Otros	Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones Productos y Servicios	1	2	7
		Demora o incumplimiento en la devolución de documentos valorados / Títulos Valores		2	5
		Contratación o cargo indebido de seguros	2		5
		Otros	2	3	7
TOTAL DE RECLAMOS RESUELTOS EN EL MES			852		
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL MES			1209		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			3.852.803		