



INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Período: Del 01/05/2025 al 31/05/2025

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	57	102	4
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	36	87	4
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	39	58	5
		Otros	29	65	8
2	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Cobros indebidos de intereses comisiones gastos y tributos	59	8	3
		Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones Productos y Servicios	5	21	5
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	14	9	4
		Otros	29	40	6
3	Transferencias de fondos	Transacciones no procesadas / mal realizadas	11	85	2
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal		8	10
		Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones Productos y Servicios		1	2
4	Microseguros	Contratación o cargo indebido de seguros	27	4	4
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1		12
5	Otras garantías	Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones Productos y Servicios	4	12	7
6	Desgravamen	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	3	10	7
		Contratación o cargo indebido de seguros		1	2
7	Dinero Electrónico	Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	7	2
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal		1	9
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.		1	4
8	Cuenta CTS	Transacciones no procesadas / mal realizadas	5	1	5
		Retenciones indebidas		1	2
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa		1	12
9	Cuenta a plazo	Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones Productos y Servicios	1	5	6
		Indebida contratación		1	6
10	Multiseguros	Contratación o cargo indebido de seguros	4	2	3
11	Otros	Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones Productos y Servicios	2	3	5
		Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	3	1	5
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado		1	9
		Otros	1	3	5
TOTAL DE RECLAMOS RESUELTOS EN EL MES			872		
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL MES			1286		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			3,973,271		