



INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
Período: Del 01/02/2025 al 28/02/2025

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	209	6
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	82	107	4
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	23	34	7
		Otros	24	37	8
2	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Cobros indebidos de intereses comisiones gastos y tributos	41	9	7
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	6	27	7
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	9	21	10
		Otros	8	30	8
3	Transferencias de fondos	Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	21	6
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1	7	11
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.		2	6
4	Cuenta a plazo	Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones Productos y Servicios	1	5	9
		Retenciones indebidas	2		7
		Transacciones no procesadas / mal realizadas		1	9
		Otros	1	4	9
5	Cuenta de ahorro sin tarjeta de débito	3 - Cobros indebidos de intereses comisiones gastos y tributos	6		7
		6 - Transacciones no procesadas / mal realizadas		2	7
		2 - Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones Productos y Servicios	1	1	10
		Otros		1	9
6	Desgravamen	36 - Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	9	9
		46 - No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional		1	14
7	Atención al público	Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	8	3	7
8	Dinero electrónico	6 - Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	4	8
		112 - Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1	1	12
		2 - Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones Productos y Servicios		1	7
9	Microseguros	12 - Contratación o cargo indebido de seguros	3	1	10
		36 - Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	2	1	13
10		13 - Problemas relacionados a garantías	1	2	7
		2 - Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones Productos y Servicios		2	7
		14 - Inadecuada ejecución de garantías otorgadas por la entidad		1	13
11	Otros	36 - Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado		3	7
		12 - Contratación o cargo indebido de seguros	1	1	8
		2 - Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones Productos y Servicios	2		10
		Otros	1	2	9
TOTAL DE RECLAMOS RESUELTOS EN EL MES			800		
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL MES			1210		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			4,453,768		