



INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS  
Período: Del 01/04/2024 al 30/04/2024

| Operación, Servicio o producto |                                                           | Motivo de Reclamo                                                                                                               | Reclamos absueltos  |                   | Tiempo promedio de absolución |
|--------------------------------|-----------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|-------------------|-------------------------------|
|                                |                                                           |                                                                                                                                 | A Favor del Cliente | A Favor del Banco |                               |
| 1                              | Créditos a pequeñas empresas y microempresas              | Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones Productos y Servicios                                                   | 42                  | 193               | 4                             |
|                                |                                                           | Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas                                                                 | 206                 | 129               | 2                             |
|                                |                                                           | Transacciones no procesadas / mal realizadas                                                                                    | 53                  | 51                | 7                             |
|                                |                                                           | Otros                                                                                                                           | 56                  | 142               | 8                             |
| 2                              | Cuenta de ahorro con tarjeta de débito                    | Cobros indebidos de intereses comisiones gastos y tributos (tales como seguros ITF entre otros cargos según corresponda)        | 14                  | 2                 | 5                             |
|                                |                                                           | Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones Productos y Servicios                                                   | 2                   | 11                | 6                             |
|                                |                                                           | Transacciones no procesadas / mal realizadas                                                                                    | 25                  | 21                | 6                             |
|                                |                                                           | Otros                                                                                                                           | 34                  | 44                | 7                             |
| 3                              | Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario) | Cobros indebidos de intereses comisiones gastos y tributos (tales como seguros ITF entre otros cargos según corresponda)        |                     | 3                 | 7                             |
|                                |                                                           | Transacciones no procesadas / mal realizadas                                                                                    | 26                  | 20                | 4                             |
|                                |                                                           | Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.                                                          | 1                   | 1                 | 6                             |
| 4                              | Dinero electrónico                                        | Transacciones no procesadas / mal realizadas                                                                                    | 16                  | 12                | 7                             |
|                                |                                                           | Operaciones no reconocidas sin abono temporal                                                                                   |                     | 2                 | 6                             |
|                                |                                                           | Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.                                                          | 2                   | 1                 | 7                             |
| 5                              | Atención al público                                       | Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio                                                           | 18                  | 10                | 5                             |
| 6                              | Cuenta a plazo                                            | Cobros indebidos de intereses comisiones gastos y tributos (tales como seguros ITF entre otros cargos según corresponda)        | 1                   |                   | 7                             |
|                                |                                                           | Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones Productos y Servicios                                                   | 1                   | 5                 | 5                             |
|                                |                                                           | Indebida contratación                                                                                                           |                     | 1                 | 6                             |
|                                |                                                           | Otros                                                                                                                           | 4                   | 6                 | 7                             |
| 7                              | Cuenta de ahorro sin tarjeta de débito                    | Cobros indebidos de intereses comisiones gastos y tributos (tales como seguros ITF entre otros cargos según corresponda)        | 1                   | 1                 | 9                             |
|                                |                                                           | Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones Productos y Servicios                                                   | 1                   | 3                 | 6                             |
|                                |                                                           | Transacciones no procesadas / mal realizadas                                                                                    | 1                   |                   | 13                            |
|                                |                                                           | Otros                                                                                                                           | 2                   | 6                 | 9                             |
| 8                              | Microseguros                                              | Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado                                                                | 4                   | 2                 | 11                            |
|                                |                                                           | Contratación o cargo indebido de seguros                                                                                        | 5                   |                   | 11                            |
|                                |                                                           | No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos) | 2                   |                   | 13                            |
| 9                              | Desgravamen                                               | Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio                                                           |                     | 1                 | 9                             |
|                                |                                                           | Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado                                                                |                     | 9                 | 7                             |
| 10                             | 16 - Otras garantías (reales y personales)                | Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones Productos y Servicios                                                   |                     | 2                 | 8                             |
|                                |                                                           | Inadecuada ejecución de garantías otorgadas por la entidad                                                                      | 1                   |                   | 4                             |
|                                |                                                           | Problemas relacionados a garantías                                                                                              | 2                   | 2                 | 8                             |



INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS  
Período: Del 01/04/2024 al 30/04/2024

| Operación, Servicio o producto        |       | Motivo de Reclamo                                                | Reclamos absueltos  |                   | Tiempo promedio de absolucion |
|---------------------------------------|-------|------------------------------------------------------------------|---------------------|-------------------|-------------------------------|
|                                       |       |                                                                  | A Favor del Cliente | A Favor del Banco |                               |
| 11                                    | Otros | Contratación o cargo indebido de seguros                         | 1                   |                   | 15                            |
|                                       |       | Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado | 1                   |                   | 11                            |
|                                       |       | Transacciones no procesadas / mal realizadas                     |                     | 7                 | 8                             |
|                                       |       | Otros                                                            | 7                   | 4                 | 6                             |
| TOTAL DE RECLAMOS RESUELTOS EN EL MES |       |                                                                  | 1220                |                   |                               |
| TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL MES |       |                                                                  | 1647                |                   |                               |
| TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES           |       |                                                                  | 4,438,230           |                   |                               |