



INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
Período: Del 01/12/2024 al 31/12/2024

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	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	64	51	5
		Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones Productos y Servicios	10	92	7
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	45	50	9
		Otros	29	54	10
2	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Cobros indebidos de intereses comisiones gastos y tributos	66	19	6
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	6	35	7
		Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones Productos y Servicios	3	38	8
		Otros	19	18	9
3	Transferencias de fondos	Transacciones no procesadas / mal realizadas	6	14	5
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.		4	6
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal		2	11
		Otros	1	1	8
4	Dinero electrónico	Transacciones no procesadas / mal realizadas	21	5	5
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal		1	7
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.		1	7
5	Desgravamen	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	10	11
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	2		2
		Contratación o cargo indebido de seguros		1	1
		Otros		2	6
6	Atención al público	Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	5	4	7
7	Cuenta a plazo	Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones Productos y Servicios		7	9
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		9
		Liquidaciones erradas de intereses en cuentas de ahorro o depósitos a plazo fijo		1	7
8	Otras garantías	Problemas relacionados a garantías	3	4	8
9	Microseguros	Contratación o cargo indebido de seguros	2	1	13
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	1	17
10	Multiseguros	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado		1	11
		Contratación o cargo indebido de seguros		1	10
11	Otros	Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones Productos y Servicios	1	1	12
		Demora o incumplimiento en la devolución de documentos valorados / Títulos Valores		2	10
		Errores en la compra-venta de moneda extranjera y aplicación de tipo de cambio		1	15
		Otros		2	7
TOTAL DE RECLAMOS RESUELTOS EN EL MES			710		
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL MES			1164		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			5,110,462		