



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

Operación, Servicio o producto	Motivo de Reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de absolucion (En días calendario)
		A Favor del Cliente	A Favor del Banco	
1 Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	208	183	3
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	67	53	6
	Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones Productos y Servicios	44	179	4
	Otros	63	146	6
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)	30	14	3
	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	22	45	4
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	6	15	6
	Otros	25	23	7
3 Atención al público	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	22	12	5
4 Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	10	17	4
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	2	1	3
	Problemas relacionados con la página web de la empresa		1	9
5 Dinero electrónico	Transacciones no procesadas / mal realizadas	4	16	5
6 Cuenta a plazo	Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones Productos y Servicios	2	5	4
	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	2	2	12
	Transacciones no procesadas / mal realizadas		2	11
	Otros	1	3	8
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)	2	4	3
	Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones Productos y Servicios	4	1	6
	Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)		2	8
	Otros	2	1	4
8 Desgravamen	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	1	6	5
	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)		3	8
	Incumplimiento en el plazo de atención de los siniestros y/o coberturas		2	7
	Otros		2	11
9 Microseguros	Contratación o cargo indebido de seguros	5	1	4
	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	2	1	7
	Renovación indebida de póliza de seguros		1	5
	Otros	1		5
10 Otras garantías (reales y personales)	Problemas relacionados a garantías	3	4	9
	Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones Productos y Servicios	1	1	7
	Inadecuada ejecución de garantías otorgadas por la entidad		2	4



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

Operación, Servicio o producto		Motivo de Reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de absolucion (En días calendario)
			A Favor del Cliente	A Favor del Banco	
11	Otros	Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones Productos y Servicios	1	1	6
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	1		2
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1		7
		Otros	5	2	5
TOTAL DE RECLAMOS RESUELTOS EN EL MES			1288		
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL MES			1350		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			4,200,011		