



INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
Período: Del 01/01/2025 al 31/01/2025

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	34	157	6
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	72	79	5
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	39	53	7
		Otros	27	88	7
2	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Cobros indebidos de intereses comisiones gastos y tributos	53	25	6
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	12	51	5
		Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones Productos y Servicios	12	25	6
		Otros	27	39	7
3	Transferencias de fondos	Transacciones no procesadas / mal realizadas	16	13	4
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal		7	12
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.		2	7
		Otros	1	1	12
4	Cuenta a plazo	Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones Productos y Servicios	3	8	7
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	3	10
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)		2	7
		Otros		1	10
5	Dinero electrónico	Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	7	5
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1	2	11
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.		3	3
6	Desgravamen	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	3	7	6
		Contratación o cargo indebido de seguros	2	1	8
		Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros		1	5
		Otros	1		11
7	Otras garantías	Problemas relacionados a garantías	1	10	7
		Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones Productos y Servicios	2	1	6
8	Atención al público	Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	6	3	5
9	Microseguros	Contratación o cargo indebido de seguros	5	3	7
10	Cuenta de ahorro sin tarjeta de débito	Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones Productos y Servicios	1	3	6
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia		1	6
11	Otros	Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones Productos y Servicios	2	7	7
		Contratación o cargo indebido de seguros	2	2	6
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	2	5
		Otros	1	2	9
TOTAL DE RECLAMOS RESUELTOS EN EL MES			937		
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL MES			1224		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			4,684,486		