



INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
Período: Del 01/02/2024 al 29/02/2024

Operación, Servicio o producto	Motivo de Reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de absolución (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	298	164	4
	Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones Productos y Servicios	37	196	5
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	98	55	6
	Otros	60	114	6
2 Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	13	32	7
	Cobros indebidos de intereses comisiones gastos y tributos (tales como seguros ITF entre otros cargos según corresponda)	29	11	5
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	8	21	7
	Otros	30	20	7
3 Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	10	19	2
	Cobros indebidos de intereses comisiones gastos y tributos (tales como seguros ITF entre otros cargos según corresponda)		1	7
4 Cuenta de ahorro sin tarjeta de débito	Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	2	9	3
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	5	3	8
	Cobros indebidos de intereses comisiones gastos y tributos (tales como seguros ITF entre otros cargos según corresponda)	3		1
	Otros	4	3	8
5 Atención al público	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	13	8	6
6 Dinero electrónico	Transacciones no procesadas / mal realizadas	8	4	5
	Operaciones no reconocidas sin abono temporal		4	8
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.		1	7
7 Cuenta a plazo	Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	2	5	7
	Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones Productos y Servicios	1	3	8
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos pólizas condiciones acuerdos	1	2	7
	Otros	1	1	9
8 Servicios varios (cambios, cobranzas, pagos judiciales, pago de planillas, entre otros similares)	Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones Productos y Servicios	3	3	6
	Errores en la compra-venta de moneda extranjera y aplicación de tipo de cambio		2	10
9 Desgravamen	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	1	3	5
	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1		7
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado		1	4
	Otros		1	1
10 Microseguros	Contratación o cargo indebido de seguros	3	1	6
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado		2	9
	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1		6



INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
Período: Del 01/02/2024 al 29/02/2024

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	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	1	7
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas		2	8
		Indebida contratación		1	7
		Otros	11	5	8
TOTAL DE RECLAMOS RESUELTOS EN EL MES			1342		
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL MES			1389		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			4,092,765		