



INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
Período: Del 01/07/2024 al 31/07/2024

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	97	116	4
		Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones Productos y Servicios	16	130	6
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	32	56	8
		Otros	30	81	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)	168	27	3
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	12	39	8
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	12	26	8
		Otros	3	28	9
3	Transferencias de fondos	Transacciones no procesadas / mal realizadas	51	11	8
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1	5	13
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.		1	8
4	Dinero electrónico	Transacciones no procesadas / mal realizadas	12	10	6
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal		2	15
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios		1	8
5	Atención al público	Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	10	11	6
6	Microseguros	Contratación o cargo indebido de seguros	7	7	13
		No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros		1	9
7	Cuenta a plazo	Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones Productos y Servicios		8	9
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal		3	12
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	1	8
		Otros		1	11
8	Otras garantías	Problemas relacionados a garantías	3	6	10
		Inadecuada ejecución de garantías otorgadas por la entidad		3	10
		Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones Productos y Servicios	1		11
9	Robo y asalto	Contratación o cargo indebido de seguros	1	3	8
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado		1	6
10	Desgravamen	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado		4	8
11	Otros	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	1		15
		Otros motivos		1	11
		Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones Productos y Servicios	1	4	9
		Otros	2	1	7
TOTAL DE RECLAMOS RESUELTOS EN EL MES			1049		
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL MES			1562		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			4,414,282		