



INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
Período: Del 01/06/2024 al 30/06/2024

Operación, Servicio o producto		Motivo de Reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de absolucion
			A Favor del Cliente	A Favor del Banco	
1	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Cobros indebidos de intereses comisiones gastos y tributos	192	16	4
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	17	23	10
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	15	13	8
		Otros	7	20	9
2	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	108	90	4
		Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones Productos y Servicios	10	121	6
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	27	33	9
		Otros	27	50	9
3	Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	69	9	5
		Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones Productos y Servicios	1	1	9
		Cobros indebidos de intereses comisiones gastos y tributos	1		7
4	Atención al público	Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	9	8	6
5	Microseguros	Contratación o cargo indebido de seguros	8	2	14
		Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	1	1	15
6	Desgravamen	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	3	9	8
		Contratación o cargo indebido de seguros	2	1	13
7	Dinero electrónico	Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	9	7
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal		1	10
8	Cuenta CTS	Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones Productos y Servicios	1	1	11
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		5
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.		1	11
9	Cuenta de ahorro sin tarjeta de débito	Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones Productos y Servicios	1	1	12
		Entrega de billetes falsos	1		11
10	Otras garantías	Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones Productos y Servicios		3	12
		Inadecuada ejecución de garantías otorgadas por la entidad	1		8
11	Otros	Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones Productos y Servicios	1	7	10
		Retenciones indebidas		3	10
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado		2	10
		Otros	1	4	12
TOTAL DE RECLAMOS RESUELTOS EN EL MES			936		
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL MES			1571		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			4,472,616		