



INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
Período: Del 01/03/2024 al 31/03/2024

Operación, Servicio o producto	Motivo de Reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de absolución
		A Favor del Cliente	A Favor del Banco	
1 Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	193	109	4
	Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones Productos y Servicios	25	155	6
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	55	74	8
	Otros	34	113	7
2 Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	16	30	8
	Cobros indebidos de intereses comisiones gastos y tributos (tales como seguros ITF entre otros cargos según corresponda)	19	15	5
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	10	9
	Otros	16	33	8
3 Dinero electrónico	Transacciones no procesadas / mal realizadas	11	35	6
4 Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	14	23	5
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	2	1	12
	Cobros indebidos de intereses comisiones gastos y tributos (tales como seguros ITF entre otros cargos según corresponda)		2	8
	Otros		1	7
5 Cuenta de ahorro sin tarjeta de débito	Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones Productos y Servicios		8	8
	Cobros indebidos de intereses comisiones gastos y tributos (tales como seguros ITF entre otros cargos según corresponda)	5	1	5
	Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	3	2	6
	Otros	4	5	8
6 Atención al público	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	13	8	6
7 Desgravamen	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	5	7	9
	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1		4
	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	1	1	6
8 Cuenta a plazo	Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones Productos y Servicios	2	3	8
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	1	6
	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	2		12
	Otros	2	2	6
9 Microseguros	Contratación o cargo indebido de seguros	4		9
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	3	1	7
	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1		9
10 Robo y asalto	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	3		7
	Contratación o cargo indebido de seguros	2		9
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado		1	6



INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
Período: Del 01/03/2024 al 31/03/2024

Operación, Servicio o producto		Motivo de Reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de absolucion
			A Favor del Cliente	A Favor del Banco	
11	Otros	Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones Productos y Servicios	4	8	7
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	2	9
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas		2	11
		Otros	5	2	8
TOTAL DE RECLAMOS RESUELTOS EN EL MES			1106		
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL MES			1243		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			4,236,121		