

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
Período: Del 01/03/2025 al 31/03/2025

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	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	49	99	4
		Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones Productos y Servicios	24	113	7
		Indebida contratación	14	49	11
		Otros	23	64	10
2	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Cobros indebidos de intereses comisiones gastos y tributos	64	8	7
		Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones Productos y Servicios	12	30	9
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	9	18	8
		Otros	8	33	9
3	Transferencias de fondos	Transacciones no procesadas / mal realizadas	11	8	6
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal		9	12
		Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones Productos y Servicios	1	4	5
		Otros		2	4
4	Dinero electrónico	Transacciones no procesadas / mal realizadas	11	9	7
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal		2	11
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.		1	9
		Otros	1		13
5	Atención al público	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	4	6	6
6	Microseguros	Contratación o cargo indebido de seguros	5	2	11
		No recibió la póliza certificado de seguro endoso o cobertura provisional	1		3
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1		6
7	Desgravamen	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	3	3	9
		Contratación o cargo indebido de seguros	1	1	13
		Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	1		7
8	Cuenta a plazo	Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones Productos y Servicios	2	1	10
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal		1	11
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)		1	6
		Otros	1		15
9	Otras garantías	Problemas relacionados a garantías	1	3	5
		Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones Productos y Servicios		1	10
10	Multiseguros	Contratación o cargo indebido de seguros	1	1	10
		No recibió la póliza certificado de seguro endoso o cobertura provisional	1		14
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1		15
11	Otros	Otros motivos	1	3	10
		Transacciones no procesadas / mal realizadas		3	8
		Contratación o cargo indebido de seguros		1	7
		Otros		1	7
TOTAL DE RECLAMOS RESUELTOS EN EL MES			728		
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL MES			1218		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			4,966,640		