



INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
Período: Del 01/05/2024 al 31/05/2024

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	120	136	3
	Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones Productos y Servicios	27	173	4
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	49	55	7
	Otros	46	87	7
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)	35	17	4
	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	18	21	7
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	9	18	7
	Otros	13	24	8
3 Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	42	26	5
	Cobros indebidos de intereses comisiones gastos y tributos (tales como seguros ITF entre otros cargos según corresponda)		2	6
	Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones Productos y Servicios		1	4
	Otros	1		7
4 Atención al público	Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	30	14	6
5 Dinero electrónico	Transacciones no procesadas / mal realizadas	12	8	7
	Operaciones no reconocidas sin abono temporal		2	6
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	1	1	9
6 Cuenta a plazo	Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones Productos y Servicios		6	10
	Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	2	1	6
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos pólizas condiciones acuerdos	1	2	2
	Otros	1	4	6
7 Desgravamen	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado		8	7
	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro		1	7
	Contratación o cargo indebido de seguros	1		7
8 Microseguros	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	6	11
	Contratación o cargo indebido de seguros		2	8
9 Cuenta CTS	Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	4		4
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	1	5
	Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones Productos y Servicios		1	5
	Otros	1		1
10 16 - Otras garantías (reales y personales)	Problemas relacionados a garantías	2	3	7
	Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones Productos y Servicios	1	2	5



INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
Período: Del 01/05/2024 al 31/05/2024

Operación, Servicio o producto		Motivo de Reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de absolucion
			A Favor del Cliente	A Favor del Banco	
11	Otros	29 - Entrega de billetes falsos	1	1	11
		2 - Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones Productos y Servicios	1	2	9
		3 - Cobros indebidos de intereses comisiones gastos y tributos (tales como seguros ITF entre otros cargos según corresponda)	1		7
		Otros	2	5	6
		TOTAL DE RECLAMOS RESUELTOS EN EL MES	1053		
		TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL MES	1535		
		TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES	4,571,870		