

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
Período: Del 01/11/2024 al 30/11/2024

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	Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones Productos y Servicios	23	108	6
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	63	54	5
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	42	33	6
		Otros	41	64	8
2	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Cobros indebidos de intereses comisiones gastos y tributos	64	9	4
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	13	24	4
		Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones Productos y Servicios	9	17	6
		Otros	27	26	7
3	Transferencias de fondos	Transacciones no procesadas / mal realizadas	61	21	4
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal		7	9
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	2		5
		Otros	1	2	11
4	Microseguros	Contratación o cargo indebido de seguros	25	6	9
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	2		8
5	Desgravamen	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	2	7	7
		Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	1	5	7
		Contratación o cargo indebido de seguros	3	2	14
		Otros		1	5
6	Dinero electrónico	Transacciones no procesadas / mal realizadas	4	5	6
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal		1	15
7	Cuenta CTS	Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones Productos y Servicios	4	1	8
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	2		6
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1		6
8	Cuenta a plazo	Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones Productos y Servicios		3	8
		Retenciones indebidas		2	6
		Liquidaciones erradas de intereses en cuentas de ahorro o depósitos a plazo fijo		1	2
		Otros		1	7
9	Atención al público	Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	3	3	6
10	Otras garantías	Problemas relacionados a garantías	1	2	6
		Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones Productos y Servicios	1		4
		Inadecuada ejecución de garantías otorgadas		1	7
11	Otros	Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones Productos y Servicios	1	5	9
		Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado		4	7
		No recibió la póliza certificado de seguro endoso o cobertura provisional	1		10
		Otros		3	6
TOTAL DE RECLAMOS RESUELTOS EN EL MES			815		
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL MES			1247		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			4.576.887		