



INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
Período: Del 01/09/2024 al 30/09/2024

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	20 - Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	45	94	3
		2 - Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones Productos y Servicios	20	88	5
		6 - Transacciones no procesadas / mal realizadas	36	39	6
		Otros	39	82	6
2	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	2 - Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones Productos y Servicios	7	114	5
		3 - Cobros indebidos de intereses comisiones gastos y tributos (tales como seguros ITF entre otros cargos según corresponda)	71	17	5
		6 - Transacciones no procesadas / mal realizadas	39	28	6
		Otros	31	36	6
3	Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	6 - Transacciones no procesadas / mal realizadas	87	26	4
		112 - Operaciones no reconocidas sin abono temporal		4	11
		2 - Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones Productos y Servicios	1	1	6
4	Desgravamen	36 - Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado		16	5
		116 - Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	1	3	6
5	Cuenta a plazo	6 - Transacciones no procesadas / mal realizadas	4	2	9
		2 - Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones Productos y Servicios		5	6
		7 - Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1	3	5
		Otros		3	6
6	Dinero electrónico	6 - Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	13	8
		112 - Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1	1	10
7	Microseguros	36 - Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	6	2	9
		12 - Contratación o cargo indebido de seguros	5	2	10
8	Atención al público	39 - Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	7	7	6
9	Otras garantías (reales y personales)	13 - Problemas relacionados a garantías		8	7
		2 - Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones Productos y Servicios		2	7
10	Multiseguros	36 - Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	1	7
		12 - Contratación o cargo indebido de seguros		2	8
11	Otros	2 - Inadecuada o Insuficiente Información sobre Operaciones Productos y Servicios		4	6
		36 - Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	1	4
		6 - Transacciones no procesadas / mal realizadas		1	9
		Otros		3	5
TOTAL DE RECLAMOS RESUELTOS EN EL MES			1012		
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL MES			1466		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			4,587,664		