

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS (ATENDIDOS)

Periodo: Abril 2025

Nº	Operación, servicio o producto	Motivo del reclamo	Reclamos absueltos		Total Promedio de Tiempo de Atención
			A favor de la empresa	A favor del usuario	
1	BANCA-SEGUROS(SEGUROS VENDIDOS EN LOS CANALES DEL SISTEMA FINANCIERO)	CONTRATACIÓN O CARGO INDEBIDO DE SEGUROS.	3	4	20
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y S	4	-	10
		RECHAZO EN LA ATENCIÓN DEL SINIESTRO	2	1	15
		OTRO	2	2	10
2	CREDITO PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	134	55	12
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y S	130	15	11
		REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	11	-	10
		OTRO	36	12	13
3	CREDITOS DE CONSUMO	DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	42	19	12
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y S	27	5	13
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	6	6	14
		OTRO	26	8	14
4	CUENTA DE AHORRO	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	14	10	13
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS SIN ABONO TEMPORAL	15	6	11
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON CAJEROS AUTOMÁTICOS	2	9	16
		OTRO	16	12	12
5	CUENTA A PLAZO	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES CO		1	15
		DEMORAS O INCUMPLIMIENTOS DE ENVÍO DE CORRESPONDENCIA		1	26
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y S	1		15
		OTRO		1	13
6	DINERO ELECTRONICO	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	27	10	12
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS.	9	8	10
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS SIN ABONO TEMPORAL	4		11
		OTRO	5	2	14
7	TRANSFERENCIA DE FONDOS	OPERACIONES NO RECONOCIDAS SIN ABONO TEMPORAL	5	1	22
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	5	1	15
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS.	2		17
		OTRO	1		13
TOTAL			529	189	12
		TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS EN EL MES	718		
		TOTAL NUMERO DE OPERACIONES	7.947.540		