

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS (ATENDIDOS)

Periodo: Enero 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	
2	BANCA-SEGUROS(SEGUROS VENDIDOS EN LOS CANALES DEL SISTEMA FINANCIERO)	CONTRATACIÓN O CARGO INDEBIDO DE SEGUROS.	3	-	13
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y S	1	1	14
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE EL SEGURO CONTRATADO	2	-	15
		-	-	-	-
3	CREDITO PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	83	60	19
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y S	79	8	14
		REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	10	-	13
		OTRO	15	8	13
4	CREDITOS DE CONSUMO	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y S	21	4	11
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	15	8	14
		DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	9	8	13
		OTROS	17	3	12
5	CUENTA DE AHORRO	OPERACIONES NO RECONOCIDAS SIN ABONO TEMPORAL	12	6	13
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	7	11	13
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON CAJEROS AUTOMÁTICOS	4	13	22
		OTRO	13	8	13
6	CUENTA A PLAZO	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, AC	1	-	15
		RESOLUCIÓN DE CONTRATO	1	-	15
		-	-	-	-
		-	-	-	-
	CUENTA CTS	FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS.	-	1	13
		-	-	-	-
		-	-	-	-
		-	-	-	-
7	DINERO ELECTRONICO	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	13	3	12
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON CAJEROS AUTOMÁTICOS	3	2	9
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS.	2	1	16
		OTRO	3	-	14
8	TRANSFERENCIA DE FONDOS	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	5	-	13
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS SIN ABONO TEMPORAL	2	-	14
		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES CO	-	1	16
		OTRO	-	1	13

TOTAL			321	147	13
		TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS EN EL MES	468		
		TOTAL NUMERO DE OPERACIONES	7.231.818		