

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS (ATENDIDOS)
Periodo: Febrero 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)	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE EL SEGURO CONTRATADO	4	-	12
		CONTRATACIÓN O CARGO INDEBIDO DE SEGUROS.	3	-	14
		CANCELACIÓN INDEBIDA DE LA PÓLIZA DE SEGUROS	-	1	15
		OTRO	3	0	10
2	CREDITO PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	63	62	13
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y S	106	6	13
		REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	15	-	13
		OTRO	16	11	14
3	CREDITOS DE CONSUMO	DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	11	11	12
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y S	12	2	13
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	11	1	14
		OTRO	11	3	15
4	CUENTA DE AHORRO	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	16	4	16
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS SIN ABONO TEMPORAL	8	9	14
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON CAJEROS AUTOMÁTICOS	3	9	17
		OTRO	15	6	12
5	CUENTA A PLAZO	FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS.	2	1	12
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y S	3	-	11
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	2	-	15
		OTRO	1	1	15
6	SERVICIOS VARIOS	ERRORES EN LA COMPRAVENTA DE MONEDA EXTRANJERA Y APLICACIÓN DE TIPO DE	-	1	35
		-	-	-	-
		-	-	-	-
		-	-	-	-
7	DINERO ELECTRONICO	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	7	2	14
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON CAJEROS AUTOMÁTICOS	5	1	13
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS SIN ABONO TEMPORAL	3	-	14
		OTRO	1	-	13
8	TRANSFERENCIA DE FONDOS	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	4	1	14
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS SIN ABONO TEMPORAL	2	-	15
		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES CO	-	1	15

		-	-	-	-
TOTAL			327	133	13
		TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS EN EL MES	460		
		TOTAL NUMERO DE OPERACIONES	7.282.975		