

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS (ATENDIDOS)

Periodo: Julio 2025

N°	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	CUENTA DE AHORRO SIN TARJETA DE DEBITO	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y S	3	-	11
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	1	2	15
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS SIN ABONO TEMPORAL	1	-	15
		OTRO	1	-	15
2	CUENTA A PLAZO	MODIFICACIÓN INDEBIDA DE LAS TASAS DE INTERESES, COMISIONES, U OTRAS C	4	-	15
		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES CO	-	1	15
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS.	1	-	15
		-	-	-	-
3	CUENTA CTS	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES CO	-	1	8
		MODIFICACIÓN INDEBIDA DE LAS TASAS DE INTERESES, COMISIONES, U OTRAS C	1	-	12
		-	-	-	-
		-	-	-	-
4	CUENTA DE AHORRO CON TARJETA DE DEBITO	OPERACIONES NO RECONOCIDAS SIN ABONO TEMPORAL	11	6	13
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS.	8	2	16
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	8	1	10
		OTRO	15	17	13
5	CREDITOS DE CONSUMO	DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	23	9	13
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y S	13	3	13
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	9	4	14
		OTRO	30	10	13
6	TRANSFERENCIA DE FONDOS	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	13	1	12
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS SIN ABONO TEMPORAL	5	1	13
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS.	2	1	11
		OTRO	1	-	15
7	CREDITOS A PEQUEÑAS Y MICROEMPRESAS	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	292	29	12
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y S	117	12	12
		REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	19	-	13
		OTRO	31	11	14
8	BANCA-SEGUROS(SEGUROS VENDIDOS EN LOS CANALES DEL SISTEMA FINANCIERO)	CONTRATACIÓN O CARGO INDEBIDO DE SEGUROS.	3	2	13
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE EL SEGURO CONTRATADO	2	1	8
		INADECUADA ASESORÍA PARA LA GESTIÓN DE LA INDEMNIZACIÓN DEL SINIESTRO	-	1	15

		OTRO	-	1	15
9	DINERO ELECTRONICO	RETENCIONES INDEBIDAS (INCLUYE RETENCIONES JUDICIALES O DE COBRANZA CO	19	1	12
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	14	1	13
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS SIN ABONO TEMPORAL	4	-	9
		OTRO	3	-	11
		TOTAL		654	118
		TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS EN EL MES	772		
		TOTAL NUMERO DE OPERACIONES	10.378.690		