

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS (ATENDIDOS)

Periodo: Junio 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	CUENTA DE AHORRO SIN TARJETA DE DEBITO	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y S	1	-	15
		-	-	-	-
		-	-	-	-
		-	-	-	-
2	CUENTA A PLAZO	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y S	1	-	17
		-	-	-	-
		-	-	-	-
		-	-	-	-
3	CUENTA CTS	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, AC	1	-	15
		-	-	-	-
		-	-	-	-
		-	-	-	-
4	CUENTA DE AHORRO CON TARJETA DE DEBITO	OPERACIONES NO RECONOCIDAS SIN ABONO TEMPORAL	16	3	13
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	18	1	14
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON CAJEROS AUTOMÁTICOS	4	7	16
		OTRO	13	8	13
5	CREDITOS DE CONSUMO	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y S	25	6	14
		DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	15	7	12
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	10	2	18
		OTRO	19	12	16
6	TRANSFERENCIA DE FONDOS	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	15	-	15
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS SIN ABONO TEMPORAL	3	-	16
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS.	1	-	15
		-	-	-	-
7	SERVICIOS VARIOS	INCUMPLIMIENTO DEL SECRETO BANCARIO	1	-	15
		-	-	-	-
		-	-	-	-
		-	-	-	-
8	CREDITO PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	201	40	14
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y S	132	8	13
		REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	11	1	14
		OTRO	20	12	14
9	BANCA-SEGUROS(SEGUROS VENDIDOS EN LOS CANALES DEL SISTEMA FINANCIERO)	CONTRATACIÓN O CARGO INDEBIDO DE SEGUROS.	4	-	15

		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE EL SEGURO CONTRATADO	3	-	15
		INADECUADA ASESORIA PARA LA GESTIÓN DE LA INDEMNIZACIÓN DEL SINIESTRO	1	-	12
		OTRO	3	1	11
10	DINERO ELECTRONICO	RETENCIONES INDEBIDAS (INCLUYE RETENCIONES JUDICIALES O DE COBRANZA CO	29	2	14
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	11	1	13
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS SIN ABONO TEMPORAL	7	-	13
		OTRO	4	-	13
TOTAL			569	111	14
		TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS EN EL MES	680		
		TOTAL NUMERO DE OPERACIONES	9.564.130		