

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS (ATENDIDOS)

Periodo: Marzo 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.	5	-	14
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE EL SEGURO CONTRATADO	1	-	15
		NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO	1	-	12
		OTRO	1	1	15
2	CREDITO PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	103	60	13
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y S	111	11	13
		REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	13	-	9
		OTRO	17	7	16
3	CREDITOS DE CONSUMO	DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	35	12	10
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y S	16	5	11
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	3	7	17
		OTRO	13	6	11
4	CUENTA DE AHORRO	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	9	8	12
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS SIN ABONO TEMPORAL	6	8	14
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON CAJEROS AUTOMÁTICOS	2	12	20
		OTRO	22	11	12
5	CUENTA A PLAZO	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y S	1	-	15
		-	-	-	-
		-	-	-	-
		-	-	-	-
6	CUENTA CTS	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y S	1	-	15
		-	-	-	-
		-	-	-	-
		-	-	-	-
7	DINERO ELECTRONICO	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	9	7	9
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS SIN ABONO TEMPORAL	6	-	12
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON CAJEROS AUTOMÁTICOS	2	3	10
		OTRO	6	1	11
8	TRANSFERENCIA DE FONDOS	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	3	-	13
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS SIN ABONO TEMPORAL	2	-	20
		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES CO	-	1	15
		-	-	-	-

TOTAL			388	160	12
		TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS EN EL MES	548		
		TOTAL NUMERO DE OPERACIONES	8.418.653		