

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS (ATENDIDOS)
Periodo: Mayo 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 A PLAZO	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	1	-	3
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y S	-	1	15
		LIQUIDACIONES ERRADAS DE INTERESES EN CUENTAS DE AHORRO O DEPÓSITOS A	1	-	15
		OTRO	1	1	30
2	CUENTA CTS	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	4	-	2
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y S	3	-	10
		-	-	-	-
		-	-	-	-
3	CUENTA DE AHORRO	OPERACIONES NO RECONOCIDAS SIN ABONO TEMPORAL	20	5	14
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	15	5	12
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y S	8	2	11
		OTRO	26	10	14
4	CREDITOS DE CONSUMO	DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	46	17	13
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y S	33	3	13
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	12	6	15
		OTRO	16	4	16
5	TRANSFERENCIA DE FONDOS	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	9	1	13
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS SIN ABONO TEMPORAL	3	2	17
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS.	2	-	16
		OTRO	-	-	-
6	SERVICIOS VARIOS	PUBLICIDAD ENGANOSA O INFORMACIÓN QUE INDUCE AL ERROR	1	-	0
		-	-	-	-
		-	-	-	-
		-	-	-	-
7	CREDITO PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	195	25	14
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y S	163	8	12
		REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	6	2	13
		OTRO	27	10	14
8	BANCA-SEGUROS(SEGUROS VENDIDOS EN LOS CANALES DEL SISTEMA FINANCIERO)	CONTRATACIÓN O CARGO INDEBIDO DE SEGUROS.	7	3	14
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE EL SEGURO CONTRATADO	4	-	14
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y S	3	-	13
		OTRO	3	-	16

9	DINERO ELECTRONICO	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	30	4	10
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMATICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS.	19	6	14
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS SIN ABONO TEMPORAL	10	-	16
		OTRO	3	-	15
TOTAL			671	115	13
		TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS EN EL MES	786		
		TOTAL NUMERO DE OPERACIONES	9.021.575		