

INFORMACIÓN DE RECLAMOS

Recibidos por los usuarios.

PERIODO: 01/08/2025 al 31/08/2025



N°	OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN (Días Hábiles)
			A favor de la empresa	A favor del usuario	
1	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Transacciones no procesadas / mal realizadas		4	3
		Problemas relacionados con cajeros automáticos	2	2	3
		Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito		1	12
		Resolución de contrato	1		6
		Total	3	7	6
2	Crédito de consumo	Reporte indebido en la central de riesgos	1		9
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		7
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		9
		Otros motivos		1	13
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	1		7
		Total	4	1	9
3	Atención al público	Otros motivos	2	1	32
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas		1	15
		Total	2	2	24
4	Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	1	14
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.		1	5
		Total	1	2	9
5	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		2
		Transacciones no procesadas / mal realizadas		1	3
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	1		10
		Total	2	1	5
6	Cuenta a plazo	Transacciones no procesadas / mal realizadas		2	14
		Total	0	2	14
7	Crédito hipotecario para vivienda	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2		11
		Total	2	0	11
8	Cuenta CTS	Transacciones no procesadas / mal realizadas		1	6
		Total	0	1	6
TOTAL			14	16	-
TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL MES			35		
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN DEL TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS			10 días		
TOTAL DE RECLAMOS PENDIENTES DE ATENCIÓN			11		
TOTAL DE NÚMERO DE OPERACIONES EN EL MES			89,391		