

**INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS (ATENDIDOS)**  
Periodo: Agosto 2024

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	
2	BANCA-SEGUROS(SEGUROS VENDIDOS EN LOS CANALES DEL SISTEMA FINANCIERO)	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE EL SEGURO CONTRATADO	4	-	15
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	1	1	15
		RECHAZO EN LA ATENCIÓN DEL SINIESTRO	1	-	14
3	CREDITO PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	215	53	16
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y S	66	12	14
		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES CO	17	7	16
		OTRO	43	13	16
4	CREDITOS DE CONSUMO	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	14	8	27
		DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	10	4	19
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y S	6	-	12
		OTRO	15	3	14
5	CUENTA A PLAZO	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y S	2	-	38
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, AC	2	-	37
		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES CO	1	-	15
		OTRO	2	-	43
6	CUENTA CTS	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y S	-	1	16
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	1	-	15
		-	-	-	-
		-	-	-	-
7	CUENTA DE AHORRO	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	21	9	20
		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES CO	10	5	13
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS SIN ABONO TEMPORAL	5	6	18
		OTRO	11	12	15
8	DINERO ELECTRONICO	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	9	1	16
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS.	2	-	12
		-	-	-	-
		-	-	-	-
<b>TOTAL</b>			<b>458</b>	<b>135</b>	<b>16</b>
<b>TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS EN EL MES</b>			<b>593</b>		
<b>TOTAL NUMERO DE OPERACIONES</b>			<b>1.422.771</b>		