

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS (ATENDIDOS)
Periodo: Julio 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	1	1	14
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y S	2	-	15
		CONTRATACIÓN O CARGO INDEBIDO DE SEGUROS.	1	-	13
		OTRO	1	-	15
3	CREDITO PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	281	54	17
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y S	64	9	17
		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES CO	16	1	16
		OTROS	31	8	14
4	CREDITOS DE CONSUMO	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	33	13	24
		DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	11	6	15
		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES CO	13	2	16
		OTRO	21	5	17
5	CUENTA A PLAZO	FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS.	1	-	15
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y S	-	1	12
		-	-	-	-
		-	-	-	-
6	CUENTA CTS	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y S	1	-	15
		-	-	-	-
		-	-	-	-
		-	-	-	-
7	CUENTA DE AHORRO	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	15	9	25
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS SIN ABONO TEMPORAL	6	5	18
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON CAJEROS AUTOMÁTICOS	-	10	31
		OTRO	10	6	20
8	DINERO ELECTRONICO	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	8	4	18
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS.	1	-	14
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON CAJEROS AUTOMÁTICOS	-	1	14
		-	-	-	-
TOTAL			517	135	17
TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS EN EL MES			652		
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES			1.287.989		