

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS (ATENDIDOS)

Periodo: Mayo 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)	NO ESTÁ CONFORME CON LAS CONDICIONES DE LA PÓLIZA DE SEGUROS (ENTRE OT	2		15
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y S	1		15
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	1		15
		-	-	-	-
3	CREDITO PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	224	45	15
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y S	105	12	15
		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES CO	9	6	17
		OTRO	24	8	14
4	CREDITOS DE CONSUMO	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	23	9	15
		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES CO	14	4	18
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y S	13	4	15
		OTRO	10	8	18
5	CUENTA A PLAZO	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y S	4	1	15
		LIQUIDACIONES ERRADAS DE INTERESES EN CUENTAS DE AHORRO O DEPÓSITOS A	1		54
		-	-	-	-
		-	-	-	-
6	CUENTA DE AHORRO	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	30	29	15
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS SIN ABONO TEMPORAL	5	9	21
		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES CO	10	2	17
		OTRO	8	11	13
7	DINERO ELECTRONICO	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	10	4	14
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS SIN ABONO TEMPORAL	1	1	14
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS.	1		15
		OTRO	1		13
TOTAL			497	153	16
TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS EN EL TRIMESTRE			650		
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES			1.148.949		