

**INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS (ATENDIDOS)**  
**Periodo: Septiembre 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)	CONTRATACIÓN O CARGO INDEBIDO DE SEGUROS.	2		16
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE EL SEGURO CONTRATADO	1	1	14
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	2		34
		OTRO	3	3	12
3	CREDITO PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	133	64	15
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y S	53	8	14
		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES CO	16	3	13
		OTRO	35	6	17
4	CREDITOS DE CONSUMO	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	30	2	17
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y S	7	7	11
		DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	7	6	14
		OTRO	19	5	21
5	CUENTA A PLAZO	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES CO	2	2	11
		DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN SIN AUTORIZACIÓN DEL USUARIO	1	-	15
		-	-	-	-
		-	-	-	-
6	CUENTA DE AHORRO	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	23	13	19
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS SIN ABONO TEMPORAL	9	10	16
		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES CO	9	4	10
		OTRO	13	12	15
7	DINERO ELECTRONICO	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	10	5	12
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON CAJEROS AUTOMÁTICOS	-	2	9
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS.	1	-	13
		OTRO	1	-	15
<b>TOTAL</b>			<b>377</b>	<b>153</b>	<b>15</b>
<b>TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS EN EL MES</b>			<b>530</b>		
<b>TOTAL NUMERO DE OPERACIONES</b>			<b>1.392.228</b>		