

**INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS (ATENDIDOS)**

Periodo: Noviembre 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	1	18
		CONTRATACIÓN O CARGO INDEBIDO DE SEGUROS.	3	-	6
		NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO	3	-	17
		OTRO	1	1	20
3	CREDITO PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	123	58	10
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y S	71	11	12
		REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	14	-	12
		OTRO	23	14	12
4	CREDITOS DE CONSUMO	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y S	11	5	10
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	7	6	12
		DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	3	7	11
		OTRO	19	5	12
5	CUENTA DE AHORRO	OPERACIONES NO RECONOCIDAS SIN ABONO TEMPORAL	16	7	11
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON CAJEROS AUTOMÁTICOS	3	16	10
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	8	8	9
		OTRO	19	9	10
6	DINERO ELECTRONICO	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	12	3	11
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS.	1	-	10
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y S	1	-	8
		OTRO	-	1	12
7	TRANSFERENCIA DE FONDOS	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	6	4	8
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS.	1	1	13
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS SIN ABONO TEMPORAL	1	-	15
		-	-	-	-
<b>TOTAL</b>			<b>350</b>	<b>157</b>	<b>11</b>
<b>TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS EN EL MES</b>			<b>507</b>		
<b>TOTAL NUMERO DE OPERACIONES</b>			<b>6.609.422</b>		