

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS (ATENDIDOS)
Periodo: Enero 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	
1	BANCA-SEGUROS(SEGUROS VENDIDOS EN LOS CANALES DEL SISTEMA FINANCIERO)	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE EL SEGURO CONTRATADO	1	1	21
		INADECUADA ASESORÍA PARA LA GESTIÓN DE LA INDEMNIZACIÓN DEL SINIESTRO	1		13
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y S	1		15
		-	-	-	-
2	CREDITO PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	72	11	15
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y S	48	15	14
		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES CO	16	2	14
		Otros	13	9	15
3	CREDITOS DE CONSUMO	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y S	14	4	14
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	8	3	13
		DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	4	6	10
		OTROS	17	2	15
4	CUENTA A PLAZO	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPER., PROD. Y SERV.		1	15
		-	-	-	-
		-	-	-	-
		-	-	-	-
5	CUENTA CTS	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	1		14
		-	-	-	-
		-	-	-	-
		-	-	-	-
6	CUENTA DE AHORRO	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	17	21	16
		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES CO	10	5	14
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON CAJEROS AUTOMÁTICOS	2	11	20
		OTROS	12	4	14
7	DINERO ELECTRONICO	PROBLEMAS RELACIONADOS CON CAJEROS AUTOMÁTICOS	1	1	15
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	4	3	14
		-	-	-	-
		-	-	-	-
TOTAL			242	99	15
TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS EN EL TRIMESTRE			341		
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES			1.093.037		