

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS (ATENDIDOS)

Período: Junio 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)	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	2	1	14
		INADECUADA ASESORÍA PARA LA GESTIÓN DE LA INDEMNIZACIÓN DEL SINIESTRO		1	15
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE EL SEGURO CONTRATADO	1		15
		OTRO	1		15
3	CREDITO PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	189	51	16
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y S	71	13	17
		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES CO	20	6	14
		OTRO	32	9	13
4	CREDITOS DE CONSUMO	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	24	18	24
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y S	11	2	17
		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES CO	7	3	14
		OTRO	14	6	14
5	CUENTA A PLAZO	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y S	3		35
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, AC	1		15
		LIQUIDACIONES ERRADAS DE INTERESES EN CUENTAS DE AHORRO O DEPÓSITOS A	1		15
		-	-	-	-
6	CUENTA CTS	FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS.	2		15
		-	-	-	-
		-	-	-	-
		-	-	-	-
7	CUENTA DE AHORRO	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	16	31	16
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS SIN ABONO TEMPORAL	8	15	17
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON CAJEROS AUTOMÁTICOS	9	7	12
		OTRO	30	8	11
8	DINERO ELECTRONICO	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	17	12	14
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS.		1	15
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS SIN ABONO TEMPORAL		1	15
		-	-	-	-
9	TRANSFERENCIA DE FONDOS	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	4		15
		-	-	-	-
		-	-	-	-
		-	-	-	-
TOTAL			463	185	16

TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS EN EL TRIMESTRE	648
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES	1.177.749