

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS (ATENDIDOS)

Periodo: Abril 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	1	3	12
		NO ESTÁ CONFORME CON LAS CONDICIONES DE LA PÓLIZA DE SEGUROS (ENTRE OT	2	1	14
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE EL SEGURO CONTRATADO	-	1	10
		-	-	-	-
3	CREDITO PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	139	55	14
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y S	105	11	14
		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES CO	15	4	16
		OTRO	24	6	18
4	CREDITOS DE CONSUMO	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	17	10	16
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y S	15	1	15
		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES CO	9	3	17
		OTRO	9	7	14
5	CUENTA A PLAZO	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y S	4	1	12
		-	-	-	-
		-	-	-	-
		-	-	-	-
6	CUENTA CTS	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	-	1	14
		-	-	-	-
		-	-	-	-
		-	-	-	-
7	CUENTA DE AHORRO	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	17	11	17
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS SIN ABONO TEMPORAL	12	3	14
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON CAJEROS AUTOMÁTICOS	-	10	18
		OTRO	5	3	12
8	DINERO ELECTRONICO	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	6	3	11
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS SIN ABONO TEMPORAL	6	2	13
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON CAJEROS AUTOMÁTICOS	-	1	14
		-	-	-	-
TOTAL			386	137	14
TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS EN EL TRIMESTRE			523		
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES			1.119.784		