

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS (ATENDIDOS)

Periodo: Diciembre 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.	6	-	14
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE EL SEGURO CONTRATADO	2	1	14
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, AC	2	-	13
		OTRO	1	1	8
3	CREDITO PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	88	40	13
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y S	79	12	12
		REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	5	-	13
		OTRO	15	3	11
4	CREDITOS DE CONSUMO	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	22	8	13
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y S	18	4	12
		DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	3	6	14
		OTRO	12	3	12
5	CUENTA DE AHORRO	PROBLEMAS RELACIONADOS CON CAJEROS AUTOMÁTICOS	18	10	14
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	19	4	15
		PROBLEMAS PRESENTADOS CON LA TARJETA DE CRÉDITO O DÉBITO	10	4	9
		OTRO	20	5	13
6	CUENTA A PLAZO	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y S	1	-	13
		-	-	-	-
		-	-	-	-
		-	-	-	-
7	CUENTA CTS	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	1	-	14
		-	-	-	-
		-	-	-	-
		-	-	-	-
8	DINERO ELECTRONICO	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	7	2	13
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS.	2		5
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON CAJEROS AUTOMÁTICOS	1	1	9
		OTRO	2		10
9	TRANSFERENCIA DE FONDOS	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	4	1	13
		-	-	-	-
		-	-	-	-
		-	-	-	-

10	SERVICIOS VARIOS	ERRORES EN LA COMPRAVENTA DE MONEDA EXTRANJERA Y APLICACIÓN DE TIPO DE	1	-	13
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS SIN ABONO TEMPORAL	-	1	13
		-	-	-	-
		-	-	-	-
TOTAL			339	106	12
		TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS EN EL MES	445		
		TOTAL NUMERO DE OPERACIONES	7.254.796		