

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS (ATENDIDOS)

Periodo: Marzo 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		15
		-	-	-	-
		-	-	-	-
		-	-	-	-
3	CREDITO PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	94	19	13
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y S	59	10	12
		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES CO	23	1	14
		OTROS	19	6	13
4	CREDITOS DE CONSUMO	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y S	16	4	13
		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES CO	14	3	14
		DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	10	7	12
		OTROS	29	9	13
5	CUENTA DE AHORRO	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	9	12	17
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS SIN ABONO TEMPORAL	6	4	16
		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES CO	3	2	11
		OTROS	8	7	14
6	DINERO ELECTRONICO	OPERACIONES NO RECONOCIDAS SIN ABONO TEMPORAL	1		15
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON CAJEROS AUTOMÁTICOS		3	27
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	3	4	13
		-	-	-	-
TOTAL			295	91	14
TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS EN EL MES			386		
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES			1.101.546		