

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS (ATENDIDOS)

Periodo: Octubre 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.	4	1	18
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE EL SEGURO CONTRATADO	3	-	14
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y S	3	-	9
		OTRO	3	2	12
3	CREDITO PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	168	80	15
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y S	84	10	13
		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES CO	11	15	18
		OTRO	43	22	14
4	CREDITOS DE CONSUMO	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	29	11	20
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y S	16	1	12
		DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	10	5	13
		OTRO	21	6	19
5	CUENTA A PLAZO	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y S	1	1	49
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	-	1	9
		-	-	-	-
		-	-	-	-
6	CREDITO HIPOTECARIO PARA VIVIENDA	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	-	1	5
		-	-	-	-
		-	-	-	-
		-	-	-	-
7	CUENTA DE AHORRO	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	18	14	17
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS SIN ABONO TEMPORAL	17	9	21
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON CAJEROS AUTOMÁTICOS	5	14	17
		OTRO	14	12	14
8	DINERO ELECTRONICO	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	6	1	18
		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES CO	2	-	15
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y S	2	-	9
		OTRO	2	-	10
9	TRANSFERENCIA DE FONDOS	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	1	-	13
		-	-	-	-
		-	-	-	-

	-	-	-	-
TOTAL		463	206	15
	TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS EN EL MES	669		
	TOTAL NUMERO DE OPERACIONES	4.786.760		