

**INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS (ATENDIDOS)**

Periodo: Febrero 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	
1	BANCA-SEGUROS(SEGUROS VENDIDOS EN LOS CANALES DEL SISTEMA FINANCIERO)	NO ESTÁ CONFORME CON LAS CONDICIONES DE LA PÓLIZA DE SEGUROS (ENTRE OT	2	4	13
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	1		15
		-	-	-	-
		-	-	-	-
2	CREDITO PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	91	10	14
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y S	69	14	14
		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES CO	11	2	12
		OTROS	21	4	13
3	CREDITOS DE CONSUMO	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y S	14	5	14
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	14	4	15
		DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	8	5	12
		OTROS	13	3	12
4	CUENTA DE AHORRO	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	18	21	19
		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES CO	8	1	13
		PROBLEMAS RELACIONADOS CON CAJEROS AUTOMÁTICOS		6	11
		OTROS	7	2	13
5	DINERO ELECTRONICO	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	5	5	16
		OPERACIONES NO RECONOCIDAS SIN ABONO TEMPORAL	1	2	13
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS.	1		14
		OTROS		1	14
<b>TOTAL</b>			<b>284</b>	<b>89</b>	<b>14</b>
<b>TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS EN EL TRIMESTRE</b>			<b>373</b>		
<b>TOTAL NUMERO DE OPERACIONES</b>			<b>1.069.546</b>		