



INFORMACIÓN ESTADÍSTICA DE LOS RECLAMOS PRESENTADOS POR LOS USUARIOS CORRESPONDIENTE AL IV TRIMESTRE DE 2023

OPERACIÓN, SERVICIO, PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ATENDIDOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN (*)
		A FAVOR DEL USUARIO	A FAVOR DE LA EMPRESA	
CUENTA DE AHORRO	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	1	0	15
	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	0	2	15
	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	1	3	15
	DEMORAS O INCUMPLIMIENTO DE ENVÍO DE CORRESPONDENCIA	1	0	15
	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO	1	0	15
CUENTA CTS	MODIFICACIÓN INDEBIDA DE LAS TASAS DE INTERESES, COMISIONES, U OTRAS CONDICIONES PACTADAS	0	1	14
CUENTA DE AHORRO CON TARJETA DE DÉBITO	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	2	0	26
CRÉDITO DE CONSUMO	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	1	2	15
	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	1	3	15
	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	0	5	15
	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	1	10	15
	PROBLEMAS RELACIONADOS A GARANTÍAS	0	3	13
	DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	10	3	15
	REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	1	3	15
	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO	1	4	15
	PROBLEMAS RELACIONADOS CON EL PAGO ANTICIPADO DEL CRÉDITO	1	3	15
PAGO DE SERVICIOS	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	0	4	14
ATENCIÓN AL PÚBLICO	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO	0	1	14
CRÉDITOS A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	2	0	15
	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	0	2	15
	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	1	3	14
	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	0	1	14
	OPERACIONES NO RECONOCIDAS	0	1	15
	DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	5	5	14
	REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	1	2	15
	ERROR EN LOS DATOS DEL USUARIO REGISTRADO EN LA EMPRESA	2	0	15
	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO	1	0	15
	PROBLEMAS RELACIONADOS CON EL PAGO ANTICIPADO DEL CRÉDITO	0	1	15
TOTAL		34	62	15
TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE				114
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES				465433

(*) Días hábiles