



## INFORMACIÓN ESTADÍSTICA DE LOS RECLAMOS PRESENTADOS POR LOS USUARIOS CORRESPONDIENTE A AGOSTO DE 2024

OPERACIÓN, SERVICIO, PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ATENDIDOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN (*)
		A FAVOR DEL USUARIO	A FAVOR DE LA EMPRESA	
CUENTA DE AHORRO SIN TARJETA	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	0	1	15
	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	0	1	15
	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	1	3	15
	MODIFICACIÓN INDEBIDA DE LAS TASAS DE INTERESES, COMISIONES, U OTRAS CONDICIONES PACTADAS	0	1	15
	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	1	1	15
	DEMORAS O INCUMPLIMIENTOS DE ENVÍO DE CORRESPONDENCIA	0	1	15
CUENTA A PLAZO	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	0	1	15
	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO	1	0	14
CUENTA CTS	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	1	0	15
CRÉDITO DE CONSUMO	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	1	4	15
	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	1	3	14
	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	0	5	15
	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	0	4	15
	DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	2	0	15
	REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	0	1	15
	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO	2	0	15
SERVICIOS VARIOS	ENTREGA DE BILLETES FALSOS	0	1	14
	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO	0	1	14
CRÉDITOS A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	0	1	15
	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	0	2	15
	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	1	0	15
	DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	1	2	14
	REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	0	1	15
	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO	1	0	14
<b>TOTAL</b>		<b>13</b>	<b>34</b>	<b>15</b>
<b>TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE</b>				<b>44</b>
<b>TOTAL NUMERO DE OPERACIONES</b>				<b>245842</b>

(\*) Días hábiles