



**INFORMACIÓN ESTADÍSTICA DE LOS RECLAMOS PRESENTADOS
POR LOS USUARIOS CORRESPONDIENTE A FEBRERO 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	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	3	0	1
	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	0	1	15
	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	5	4	10
	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	2	2	15
	ENTREGA DE BILLETES FALSOS	0	1	15
	FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS.	1	1	15
CUENTA A PLAZO	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	0	2	15
	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO	1	0	15
CUENTA CTS	RETENCIONES INDEBIDAS	0	1	15
CUENTA DE AHORRO CON TARJETA DE DÉBITO	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	1	0	15
CRÉDITO DE CONSUMO	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	0	4	15
	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	0	1	15
	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	2	6	13
	PROBLEMAS RELACIONADOS A GARANTÍAS	0	1	15
	DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	1	1	15
	REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	1	0	15
SERVICIOS VARIOS	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	0	1	15
CRÉDITOS A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	1	1	15
	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	0	2	15
	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	0	4	14
	DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	0	3	14
	REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	3	1	15
	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO	0	2	15
	PROBLEMAS RELACIONADOS CON EL PAGO ANTICIPADO DEL CRÉDITO	0	1	15
	OPERACIONES NO RECONOCIDAS SIN ABONO TEMPORAL	0	2	15
ATENCIÓN AL PÚBLICO	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO	1	0	14
TOTAL		22	42	14
TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE				47
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES				160172

(*) *Días hábiles*