



**INFORMACIÓN ESTADÍSTICA DE LOS RECLAMOS PRESENTADOS  
POR LOS USUARIOS CORRESPONDIENTE A JULIO 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	14
	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	2	1	14
	MODIFICACIÓN INDEBIDA DE LAS TASAS DE INTERESES, COMISIONES, U OTRAS CONDICIONES PACTADAS	0	1	12
CUENTA DE AHORRO CON TARJETA DE DÉBITO	PROBLEMAS PRESENTADOS CON LA TARJETA DE CRÉDITO O DÉBITO	2	0	21
CRÉDITO DE CONSUMO	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	2	0	15
	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	1	5	14
	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	0	2	15
	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	2	2	14
	DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	1	2	15
	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO	1	0	14
CRÉDITOS A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	0	1	15
	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	0	1	14
	DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	0	3	14
	REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	0	1	12
	ENTREGA DE BILLETES FALSOS	0	3	14
	ERROR EN LOS DATOS DEL USUARIO REGISTRADO EN LA EMPRESA	0	1	15
	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO	0	2	15
<b>TOTAL</b>		<b>11</b>	<b>27</b>	<b>15</b>
<b>TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE</b>				<b>42</b>
<b>TOTAL NUMERO DE OPERACIONES</b>				<b>246987</b>

(\*) Días hábiles