



INFORMACIÓN ESTADÍSTICA DE LOS RECLAMOS PRESENTADOS POR LOS USUARIOS CORRESPONDIENTE A MARZO 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 | INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS | 0 | 1 | 15 |
| | COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS | 2 | 2 | 12 |
| | TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS | 0 | 1 | 15 |
| | LIQUIDACIONES ERRADAS DE INTERESES EN CUENTAS DE AHORRO O DEPÓSITO A PLAZO FIJO | 0 | 1 | 13 |
| | OPERACIONES NO RECONOCIDAS SIN ABONO TEMPORAL | 0 | 1 | 15 |
| CUENTA CTS | RETENCIONES INDEBIDAS | 0 | 1 | 12 |
| CRÉDITO DE CONSUMO | INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS | 3 | 0 | 10 |
| | INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS | 0 | 1 | 15 |
| | COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS | 0 | 1 | 14 |
| | DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS | 1 | 1 | 15 |
| | REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS | 0 | 1 | 15 |
| | ERROR EN LOS DATOS DEL USUARIO REGISTRADO EN LA EMPRESA | 0 | 1 | 15 |
| CRÉDITOS A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS | INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS | 2 | 2 | 14 |
| | COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS | 3 | 2 | 15 |
| | TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS | 1 | 0 | 13 |
| | DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS | 3 | 4 | 13 |
| | INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO | 0 | 1 | 15 |
| TOTAL | | 15 | 21 | 14 |
| TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE | | | | 64 |
| TOTAL NUMERO DE OPERACIONES | | | | 136391 |

(*) Días hábiles