



## INFORMACIÓN ESTADÍSTICA DE LOS RECLAMOS PRESENTADOS POR LOS USUARIOS CORRESPONDIENTE A MAYO 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	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	0	1	12
	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	0	2	12
	FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS.	0	1	15
CUENTA A PLAZO	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO	0	1	10
CUENTA CTS	RETENCIONES INDEBIDAS	0	1	10
CRÉDITO DE CONSUMO	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	1	1	15
	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	0	8	13
	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	0	3	12
	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	0	4	12
	DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	1	2	14
	REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	0	1	1
	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO	2	0	14
MODIFICACIONES CONTRACTUALES DEL CRÉDITO - OTROS MOTIVOS	0	2	10	
CRÉDITOS A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	1	1	11
	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	1	1	11
	DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	2	3	13
	REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	0	1	4
<b>TOTAL</b>		<b>8</b>	<b>33</b>	<b>12</b>
<b>TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE</b>				<b>34</b>
<b>TOTAL NUMERO DE OPERACIONES</b>				<b>227992</b>

(\*) Días hábiles