



## INFORMACIÓN ESTADÍSTICA DE LOS RECLAMOS PRESENTADOS POR LOS USUARIOS CORRESPONDIENTE A SETIEMBRE 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
	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	0	2	15
	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	2	0	15
	FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS	0	1	15
	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO	2	0	15
	PROBLEMAS RELACIONADOS CON LA PÁGINA WEB DE LA EMPRESA	0	1	14
CUENTA A PLAZO	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	0	1	14
	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	0	1	8
CUENTA DE AHORRO CON TARJETA DE DÉBITO	PROBLEMAS PRESENTADOS CON LA TARJETA DE CRÉDITO O DÉBITO	0	1	15
	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO	0	1	15
CRÉDITO DE CONSUMO	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	1	3	15
	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	5	0	14
	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	4	3	13
	MODIFICACIÓN INDEBIDA DE LAS TASAS DE INTERESES, COMISIONES, U OTRAS CONDICIONES PACTADAS	1	0	7
	DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	1	3	14
	REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	0	2	12
	FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS.	1	1	15
	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO	1	0	15
SERVICIOS VARIOS	ENTREGA DE BILLETES FALSOS	0	1	15
CRÉDITOS A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	1	1	12
	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	0	2	13
	DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	1	3	15
	REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	2	0	14
<b>TOTAL</b>		<b>22</b>	<b>28</b>	<b>14</b>
<b>TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE</b>				<b>45</b>
<b>TOTAL NUMERO DE OPERACIONES</b>				<b>262049</b>

(\*) Días hábiles