



INFORMACIÓN ESTADÍSTICA DE LOS RECLAMOS PRESENTADOS POR LOS USUARIOS CORRESPONDIENTE A NOVIEMBRE 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	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	0	3	13
	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	0	2	14
	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	0	1	13
	FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS.	0	1	15
	PROBLEMAS RELACIONADOS CON LA PÁGINA WEB DE LA EMPRESA	2	0	15
CUENTA CTS	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	1	2	10
CRÉDITO DE CONSUMO	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	1	4	15
	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	1	5	13
	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	1	2	11
	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	1	3	9
	PROBLEMAS RELACIONADOS A GARANTÍAS (ENTRE OTROS: VALUACIÓN, TASACIÓN Y EJECUCIÓN)	0	1	14
	DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	2	2	15
	REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	0	2	10
INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO	0	2	10	
OTRAS GARANTÍAS	PROBLEMAS RELACIONADOS A GARANTÍAS (ENTRE OTROS: VALUACIÓN, TASACIÓN Y EJECUCIÓN)	0	2	15
CRÉDITOS A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	0	3	10
	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	0	1	12
	MODIFICACIÓN INDEBIDA DE LAS TASAS DE INTERESES, COMISIONES, U OTRAS CONDICIONES PACTADAS	0	2	6
	DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	1	4	14
	REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	0	3	14
	OPERACIONES NO RECONOCIDAS SIN ABONO TEMPORAL	0	1	14
TOTAL		10	46	12
TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE				32
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES				301194

(*) Días hábiles