



**INFORMACIÓN ESTADÍSTICA DE LOS RECLAMOS PRESENTADOS
POR LOS USUARIOS CORRESPONDIENTE A ENERO DE 2025**

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	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	0	1	7
CUENTA CTS	FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS.	0	1	3
CRÉDITO DE CONSUMO	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	2	1	10
	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	1	4	10
	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	0	1	13
	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	0	1	8
	RESOLUCIÓN DE CONTRATO	1	0	4
	PROBLEMAS RELACIONADOS A GARANTÍAS	0	1	15
	DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	3	0	15
	REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	0	1	2
	ENTREGA DE BILLETES FALSOS	0	1	3
	ERROR EN LOS DATOS DEL USUARIO REGISTRADO EN LA EMPRESA	0	1	7
CRÉDITOS A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	0	1	15
	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	2	0	10
	ENTREGA DE BILLETES FALSOS	0	1	5
	OPERACIONES NO RECONOCIDAS SIN ABONO TEMPORAL	0	1	2
TOTAL		9	16	8
TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL MES				49
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES				369805

(*) Días hábiles