

INFORMACIÓN DE RECLAMOS ATENDIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: Del 01/05/24 al 31/05/24

Nº	Operación, servicio o producto	Motivo del reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de absolución
			A favor de la empresa	A favor del usuario	
1	Tarjeta de crédito	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	143	35	1.97
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	127	3	1.61
		Problemas referidos a programas de lealtad	44	30	1.78
		Otros motivos	93	16	2.23
2	Banca - Seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	27	2	1.72
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	18		2.67
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	15	2	5.06
3	Crédito de consumo	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	16	5	3.43
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	10	2	2.33
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	11	1	2.08
		Otros motivos	14	1	4.07
4	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Transacciones no procesadas / mal realizadas	12		2.25
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	7	5	2.08
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	9		1.11
		Otros motivos	5	3	3.88
5	Creditos a pequeñas empresas y microempresas	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	3		4.00
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	3		6.33
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	3		3.00
		Otros motivos		1	1.00
6	Servicio de recaudaciones	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	2	5.33
7	Cuenta CTS	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1		1.00
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		5.00
8	Crédito hipotecario para vivienda	Otros motivos	1		1.00
9	Cuenta a plazo	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		2.00
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS			565	108	2.18

TOTAL NUMERO DE OPERACIONES:

1,666,339