

### INFORMACIÓN DE RECLAMOS ATENDIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: Del 01/11/24 al 30/11/24

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)	103	23	1.78
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	92	10	2.82
		Problemas referidos a programas de lealtad	41	19	2.72
		Otros motivos	77	9	1.92
2	Crédito de consumo	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	14	6	2.05
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	13		1.69
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	10		2.50
		Otros motivos	10	4	4.00
3	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	15		0.93
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	8	5	1.54
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	6	4	3.00
		Otros motivos	7	2	3.78
4	Banca - Seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	16	1	1.41
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	16		1.31
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	5	1	4.67
5	Creditos a pequeñas empresas y microempresas	Reporte indebido en la Central de Riesgos	3		1.33
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1		1.00
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		3.00
6	Cuenta a plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		1	13.00
7	Servicio de recaudaciones	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		3.00
<b>TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS</b>			<b>439</b>	<b>85</b>	<b>2.25</b>

**TOTAL NUMERO DE OPERACIONES:**

**696,665**