

### INFORMACIÓN DE RECLAMOS ATENDIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: Del 01/09/24 al 30/09/24

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)	116	41	1.39
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	115	2	2.00
		Problemas referidos a programas de lealtad	40	34	1.66
		Otros motivos	68	12	1.75
2	Banca - Seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	30	2	1.72
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	16		3.13
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	10	5	1.80
3	Crédito de consumo	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	15	3	2.17
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	14		1.57
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	8	3	3.00
		Otros motivos	13	7	3.25
4	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	16		2.31
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	12	2	0.93
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	7	1	1.75
		Otros motivos	4	1	2.00
5	Creditos a pequeñas empresas y microempresas	Reporte indebido en la Central de Riesgos	3	1	3.25
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1		5.00
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		5.00
6	Cuenta a plazo	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	2		7.00
7	Servicio de recaudaciones	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		4.00
<b>TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS</b>			<b>492</b>	<b>114</b>	<b>1.85</b>

TOTAL NUMERO DE OPERACIONES:

647,279