

### INFORMACIÓN DE RECLAMOS ATENDIDOS DE LOS USUARIOS

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

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)	170	55	2.11
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	160	6	2.41
		Problemas referidos a programas de lealtad	39	29	1.85
		Otros motivos	103	16	2.16
2	Crédito de consumo	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	32	3	2.74
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	14	2	2.44
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	11	2	3.69
		Otros motivos	24	2	3.81
3	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	29		2.69
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	13	15	3.14
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	5	3	2.63
		Otros motivos	5	4	6.78
4	Banca - Seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	26	6	2.06
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	13	9	2.95
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	14	4	2.94
5	Servicio de recaudaciones	Transacciones no procesadas / mal realizadas	6	1	6.29
6	Creditos a pequeñas empresas y microempresas	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2		1.00
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	1		2.00
		Otros motivos	1		6.00
7	Cuenta a plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2		2.00
8	Cuenta CTS	Otros motivos	1		2.00
<b>TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS</b>			<b>671</b>	<b>157</b>	<b>2.45</b>

TOTAL NUMERO DE OPERACIONES:

1,667,559