

INFORMACIÓN DE RECLAMOS ATENDIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: Del 01/02/24 al 29/02/24

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)	134	51	1.86
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	129	12	3.40
		Problemas referidos a programas de lealtad	46	17	1.62
		Otros motivos	90	24	2.44
2	Crédito de consumo	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	21	6	3.59
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	15	1	1.81
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	8	1	4.00
		Otros motivos	13	4	3.94
3	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	22		4.00
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	12	5	2.29
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	13	1	2.00
		Otros motivos	7	2	3.00
4	Banca - Seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	9	14	2.83
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	20	1	1.76
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	11	3	2.21
5	Creditos a pequeñas empresas y microempresas	Reporte indebido en la Central de Riesgos	4		2.00
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		1.00
		Otros motivos	1		9.00
6	Cuenta a plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	1	6.00
7	Servicio de recaudaciones	Transacciones no procesadas / mal realizadas	2		1.00
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS			560	143	2.45

TOTAL NUMERO DE OPERACIONES:

1,646,797