INFORMACIÓN DE RECLAMOS ATENDIDOS DE LOS USUARIOS

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

2 Cu tar 3 Cu de	Operación, servicio o producto arjeta de crédito uenta de ahorro con arjeta de débito uenta de ahorro sin tarjeta e débito ransferencias de fondos nterbancarias o ntrabancario)	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda) Operaciones no reconocidas sin abono temporal Operaciones no reconocidas con abono temporal Otros motivos Operaciones no reconocidas sin abono temporal Transacciones no procesadas / mal realizadas Operaciones no reconocidas con abono temporal Otros motivos Operaciones no reconocidas sin abono temporal Otros motivos Operaciones no reconocidas sin abono temporal Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda) Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios Otros motivos	A favor de la empresa 1,781 836 38 429 997 830 25 439 728 527 327 391	A favor del usuario 485 823 479 224 919 624 379 236 67 66 55	1.66 3.97 2.97 3.49 4.01 3.22 3.71 2.28 9.22 1.33
2 Cu tar 3 Cu de	uenta de ahorro con arjeta de débito uenta de ahorro sin tarjeta e débito ransferencias de fondos nterbancarias o	Operaciones no reconocidas sin abono temporal Operaciones no reconocidas con abono temporal Otros motivos Operaciones no reconocidas sin abono temporal Transacciones no reconocidas sin abono temporal Otros motivos Operaciones no reconocidas con abono temporal Otros motivos Operaciones no reconocidas con abono temporal Otros motivos Operaciones no reconocidas sin abono temporal Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda) Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios Otros motivos	836 38 429 997 830 25 439 728 527 327	823 479 224 919 624 379 236 67 66	3.97 2.97 3.49 4.01 3.22 3.71 2.28 9.22 1.33
2 Cu tar 3 Cu de	uenta de ahorro con arjeta de débito uenta de ahorro sin tarjeta e débito ransferencias de fondos nterbancarias o	Operaciones no reconocidas con abono temporal Otros motivos Operaciones no reconocidas sin abono temporal Transacciones no procesadas / mal realizadas Operaciones no reconocidas con abono temporal Otros motivos Operaciones no reconocidas sin abono temporal Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda) Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios Otros motivos	38 429 997 830 25 439 728 527 327	479 224 919 624 379 236 67 66	2.97 3.49 4.01 3.22 3.71 2.28 9.22 1.33
2 Cu tar 3 Cu de	uenta de ahorro con arjeta de débito uenta de ahorro sin tarjeta e débito ransferencias de fondos nterbancarias o	Otros motivos Operaciones no reconocidas sin abono temporal Transacciones no procesadas / mal realizadas Operaciones no reconocidas con abono temporal Otros motivos Operaciones no reconocidas sin abono temporal Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda) Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios Otros motivos	429 997 830 25 439 728 527 327	224 919 624 379 236 67 66	3.49 4.01 3.22 3.71 2.28 9.22 1.33
tan Cu de	arjeta de débito uenta de ahorro sin tarjeta e débito ransferencias de fondos nterbancarias o	Operaciones no reconocidas sin abono temporal Transacciones no procesadas / mal realizadas Operaciones no reconocidas con abono temporal Otros motivos Operaciones no reconocidas sin abono temporal Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda) Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios Otros motivos	997 830 25 439 728 527 327	919 624 379 236 67 66	4.01 3.22 3.71 2.28 9.22 1.33
tan Cu de	arjeta de débito uenta de ahorro sin tarjeta e débito ransferencias de fondos nterbancarias o	Transacciones no procesadas / mal realizadas Operaciones no reconocidas con abono temporal Otros motivos Operaciones no reconocidas sin abono temporal Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda) Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios Otros motivos	830 25 439 728 527 327	624 379 236 67 66	3.22 3.71 2.28 9.22 1.33
tan Cu de	arjeta de débito uenta de ahorro sin tarjeta e débito ransferencias de fondos nterbancarias o	Operaciones no reconocidas con abono temporal Otros motivos Operaciones no reconocidas sin abono temporal Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda) Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios Otros motivos	25 439 728 527 327	379 236 67 66	3.71 2.28 9.22 1.33
3 Cu de	uenta de ahorro sin tarjeta e débito ransferencias de fondos nterbancarias o	Otros motivos Operaciones no reconocidas sin abono temporal Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda) Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios Otros motivos	439 728 527 327	236 67 66	2.28 9.22 1.33
de Tra 4 (in	e débito ransferencias de fondos nterbancarias o	Operaciones no reconocidas sin abono temporal Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda) Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios Otros motivos	728 527 327	67 66	9.22 1.33
de Tra 4 (in	e débito ransferencias de fondos nterbancarias o	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda) Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios Otros motivos	527 327	66	1.33
de Tra 4 (in	e débito ransferencias de fondos nterbancarias o	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios Otros motivos	327		
de Tra 4 (in	ransferencias de fondos interbancarias o	Otros motivos		55	
4 (in	nterbancarias o		391		5.49
4 (in	nterbancarias o	Transacciones no procesadas / mal realizadas		45	4.06
			471	335	3.28
	Crédito de consumo	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	194	43	3.52
5 Cr		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	122	3	6.86
5 Cr		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	62	2	5.81
		Otros motivos	58	7	3.97
	Otras operaciones, servicios y/o productos	Problemas referidos a programas de lealtad	303	148	3.81
6 Ot		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	17		8.94
y/0		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	4	2	5.67
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		12.00
	Cuenta corriente	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	62	7	3.46
7 Cu		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	20	17	3.43
/ Cu		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	22	1	8.04
		Otros motivos	26	2	8.07
	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)	34	15	3.73
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	15	9	3.17
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	13	8	3.86
313		Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	7	3.00
	Crédito hipotecario para vivienda	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	30	5	3.54
9 Cr		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	26	5	5.55
viv		Problemas relacionados a garantías	20	3	5.83
		Otros motivos	10	3	5.54
10 Se	ervicio de recaudación	Transacciones no procesadas / mal realizadas	92		5.98
	Otros	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	59	6	5.98
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	13	1	6.07
11 Ot		Problemas relacionados a garantías	7	2	5.89
		Otros motivos	15	1	5.44
		TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS	9.046	5,034	3.64

TOTAL NUMERO DE OPERACIONES: 44,039,055