

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo del 01/02/2024 al 29/02/2024

N	Operación, servicio o producto	Motivos del Reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de absolución (en días calendario)	
			A favor de la empresa	A favor del Usuario		
01	Cuenta de ahorro sin tarjeta de débito	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones y acuerdos	1	0	6	
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	7	1	2	
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ift, entre otros cargos)	4	0	5	
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	5	1	4	
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	4	0	3	
		Operaciones no reconocidas con abono temporal	4	0	8	
		Entrega de billetes falsos	1	0	1	
		Deficiencias en el transporte y/o custodia de numerario	0	1	8	
		Problemas relacionados con la página web de la empresa	1	0	1	
02	Cuenta a plazo	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1	0	3	
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones y acuerdos	0	1	4	
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	0	2	
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1	0	1	
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	5	
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ift, entre otros cargos)	1	1	6	
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	3	2	3	
		Operaciones no reconocidas con abono temporal	9	0	10	
		Problemas relacionados con cajeros automáticos	2	11	7	
03	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Problemas relacionados con cajeros automáticos	0	1	5	
		Problemas relacionados a cajeros corresponsales	0	2	17	
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1	0	1	
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ift, entre otros cargos)	1	0	8	
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	2	0	1	
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones y acuerdos	1	0	2	
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	5	2	5	
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ift, entre otros cargos)	3	1	9	
		Operaciones no reconocidas con abono temporal	1	0	6	
04	Crédito hipotecario para vivienda	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	2	0	4	
		Reporte indebido en la central de riesgos	0	2	7	
		Demora en la rectificación de la información reportada en la central de riesgos	0	1	7	
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	3	0	2	
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	1	
		Atención al público	3	0	2	
		Títulos valores (cheques, pagares, entre otros)	0	2	5	
		Problemas con cheques	0	1	9	
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ift, entre otros cargos)	1	0	3	
05	Crédito de consumo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones y acuerdos	0	1	2	
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	5	0	6	
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	1	3	14	
		Problemas relacionados a garantías	1	0	4	
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	2	0	4	
		Reporte indebido en la central de riesgos	3	0	2	
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	2	3	2	
		TOTAL		87	38	5
		TOTAL NRO. RECLAMOS RECIBIDOS EN EL MES				
TOTAL NRO. DE OPERACIONES					598,750	