

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo del 01/01/2024 al 31/01/2024

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	Inadecuada o insuficiente informacion sobre operaciones, productos y servicios	2	0	6
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, itf, entre otros cargos)	0	1	2
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	0	1	1
		Operaciones no reconocidas con abono temporal	2	0	4
		Fallas del sistema informatico que dificultan operaciones y servicios	1	0	7
02	Cuenta a plazo	Incumplimiento de clausulas de los contratos, polizas, condiciones y acuerdos	2	0	5
		Inadecuada o insuficiente informacion sobre operaciones, productos y servicios	1	1	5
03	Cuenta cts	Incumplimiento de clausulas de los contratos, polizas, condiciones y acuerdos	1	0	6
		Inadecuada o insuficiente informacion sobre operaciones, productos y servicios	1	0	4
04	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Inadecuada o insuficiente informacion sobre operaciones, productos y servicios	6	1	5
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, itf, entre otros cargos)	0	1	5
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	5	15	8
		Operaciones no reconocidas con abono temporal	12	2	9
		Problemas relacionados con cajeros automaticos	2	18	14
		Problemas relacionados a cajeros corresponsales	1	4	8
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	2	0	3
05	Credito hipotecario para vivienda	Modificacion de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas.	1	0	5
06	Credito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	Inadecuada o insuficiente informacion sobre operaciones, productos y servicios	1	1	4
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	0	1	8
07	Credito de consumo	Incumplimiento de clausulas de los contratos, polizas, condiciones y acuerdos	3	1	9
		Inadecuada o insuficiente informacion sobre operaciones, productos y servicios	2	1	4
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, itf, entre otros cargos)	1	1	8
		Modificacion de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas.	1	0	5
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	0	1	4
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	2	0	8
		Reporte indebido en la central de riesgos	1	0	5
Problemas relacionados con el pago anticipado del credito	0	1	6		
08	Banca - seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	Incumplimiento de clausulas de los contratos, polizas, condiciones y acuerdos	1	0	7
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, itf, entre otros cargos)	0	1	5
09	Transferencia de fondos (interbancarias o entre	Transacciones no procesadas/mal realizadas	2	0	2
		Fallas del sistema informatico que dificultan operaciones y servicios	2	2	2
10	Atención al público	Inadecuada atencion al usuario	2	0	5
11	Custodia de valores	Incumplimiento de clausulas de los contratos, polizas, condiciones y acuerdos	1	0	3
12	Creditos a pequeñas empresas y microempresas	Incumplimiento de clausulas de los contratos, polizas, condiciones y acuerdos	1	0	5
		Inadecuada o insuficiente informacion sobre operaciones, productos y servicios	7	0	7
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, itf, entre otros cargos)	1	5	4
		Transacciones no procesadas/mal realizadas	1	1	5
		Operaciones no reconocidas con abono temporal	3	0	4
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	2	1	6
		Problemas relacionados con el pago anticipado del credito	0	1	1
T O T A L			73	62	5
TOTAL NRO. RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE					135
TOTAL NRO. DE OPERACIONES					909,576