

### INFORMACIÓN DE RECLAMOS ATENDIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: Del 01/06/24 al 30/06/24

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)	126	21	1.45
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	113	3	2.80
		Problemas referidos a programas de lealtad	45	19	1.63
		Otros motivos	80	12	1.88
2	Crédito de consumo	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	32	4	1.81
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	12	1	1.77
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	8	1	2.00
		Otros motivos	11	3	2.14
3	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)	22	3	3.48
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	16	1	1.41
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	9		3.44
4	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	14	1	3.33
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	10	5	1.40
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	10	1	1.82
		Otros motivos	5	1	2.50
5	Creditos a pequeñas empresas y microempresas	Reporte indebido en la Central de Riesgos	1	1	3.00
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1		3.00
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		1.00
6	Cuenta a plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		1.00
7	Servicio de recaudaciones	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		5.00
<b>TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS</b>			<b>518</b>	<b>77</b>	<b>2.04</b>

TOTAL NUMERO DE OPERACIONES:

1,544,966