

INFORMACIÓN DE RECLAMOS ATENDIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: Del 01/04/24 al 30/04/24

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)	140	55	1.85
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	102	7	2.02
		Problemas referidos a programas de lealtad	41	30	1.65
		Otros motivos	72	19	1.81
2	Banca - Seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	29	5	1.29
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	23	2	2.68
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	23	1	2.38
3	Crédito de consumo	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	23	1	2.29
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	20		1.70
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	14		3.00
		Otros motivos	14	1	2.53
4	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	21		2.33
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	12	2	2.57
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	5	3	1.25
		Otros motivos	1	0	1.00
5	Creditos a pequeñas empresas y microempresas	Reporte indebido en la Central de Riesgos	2	1	3.67
		Otros motivos	1		8.00
		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	2	1	6.33
7	Cuenta CTS	Otros motivos		1	2.00
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS			546	129	1.98

TOTAL NUMERO DE OPERACIONES:

1,720,426