

Información de Reclamos atendidos de los Usuarios

Periodo: Del 01/07/24 al 31/07/24

#	Operaciones, Productos o Servicios	Motivos de Reclamos	Reclamos Absueltos		Tiempo Promedio de Absolución
			A Favor de la Empresa	A Favor del Usuario	
1	Crédito de Consumo	Transacciones no procesadas / mal realizadas	34	58	5
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	22	10	5
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	14	0	2
		Reporte indebido en la central de riesgos	8	5	3
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	7	0	6
		Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	5	0	6
		Problemas relacionados a cajeros corresponsales	1	2	4
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	3	0	10
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	0	1	1
		Problemas relacionados con la página web de la empresa	1	0	4
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	1
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	0	1	7
2	Atención al Público	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	19	63	5
		Difusión de información sin autorización del usuario	2	18	2
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	4	0	5
3	Banca - Seguros	Indebida contratación	15	25	10
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	3	7
4	Cuenta de ahorro	Transacciones no procesadas / mal realizadas	10	3	1
		Liquidaciones erradas de intereses en cuentas de ahorro o depósitos a plazo fijo	3	0	2
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	1	2
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	0	2	4
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	0	2	3
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1	0	11
5	Servicios Varios	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	4	5
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	4	0	2
		Indebida contratación	1	0	12
6	Crédito Hipotecario	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	2	8
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	14
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	0	1	3
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	7
		Reporte indebido en la central de riesgos	1	0	1
7	Servicio de Recaudación	Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	0	4
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	2
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	6
8	Cuenta a plazo	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	6
9	Créditos a pequeñas empresas y	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	2
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS			168	202	5
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES					323.881