

**Información de Reclamos atendidos de los Usuarios**

Periodo: Del 01/08/24 al 31/08/24

#	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	52	55	5
		Reporte indebido en la central de riesgos	20	1	4
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	15	5	7
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	14	0	3
		Problemas relacionados a cajeros corresponsales	4	5	6
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	2	2	14
		Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	2	0	4
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	0	5
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	0	1	1
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	1	14
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	0	1	13
2	Atención al Público	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	21	54	7
		Difusión de información sin autorización del usuario	4	15	2
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	8	2	4
3	Banca - Seguros	Indebida contratación	19	18	9
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	2	8
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	2	13
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	1	12
4	Cuenta de ahorro	Transacciones no procesadas / mal realizadas	7	4	4
		Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	3	0	9
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	1	0	8
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	1
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1	0	9
5	Crédito Hipotecario	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	5	4	4
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	0	2	3
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	0	2	8
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	1	11
6	Servicio de Recaudación	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	7	1	9
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2	0	2
		Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	1	0	2
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	2
7	Servicios Varios	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	0	3
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	2	7
		Indebida contratación	1	0	4
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	1
<b>TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS</b>			<b>201</b>	<b>181</b>	<b>6</b>

TOTAL NUMERO DE OPERACIONES

317,069