

**Información de Reclamos atendidos de los Usuarios**

Periodo: Del 01/09/24 al 30/09/24

#	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	43	61	5
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	23	3	5
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	12	0	2
		Reporte indebido en la central de riesgos	11	1	2
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	3	2	10
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	2	2	10
		Problemas relacionados a cajeros corresponsales	1	2	7
		Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	2	0	7
2	Atención al Público	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	14	40	8
		Difusión de información sin autorización del usuario	1	13	2
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	7	2	4
3	Banca - Seguros	Indebida contratación	14	13	9
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	0	4
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1	0	4
4	Crédito Hipotecario	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	8	4	7
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	1	1	2
5	Cuenta de ahorro	Transacciones no procesadas / mal realizadas	5	3	4
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	2	1	7
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	0	1	5
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	8
6	Servicio de Recaudación	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	4	2	5
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	3	0	2
		Reporte indebido en la central de riesgos	1	0	2
7	Servicios Varios	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	0	2
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	2	3
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1	0	3
8	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	2	6
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	0	1	1
<b>TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS</b>			<b>168</b>	<b>156</b>	<b>6</b>

TOTAL NUMERO DE OPERACIONES

317,069