

XESTADÍSTICA DE RECLAMOS DEL CUARTO TRIMESTRE – 2023

Operación, Servicio o Producto	Motivo Reclamo	A favor de la Empresa	A favor del Usuario	Tiempo Promedio de Absolución
Crédito de consumo	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	8	--	21
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	6	--	22
	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	---	2	16
	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	2	--	21
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	1	23
	Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción por inadecuada información sobre condiciones de la modificación y/o procedimiento de reversión	2	--	22
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1		22
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	--	1	22
	Modificaciones contractuales del crédito - Otros motivos	1	--	21
Fideicomiso	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	19	--	17
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	--	1	21
Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	7	--	22
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	2	1	23
	Reporte indebido en la central de riesgos	1		20
	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	--	1	23
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1		21
	Transacciones no procesadas / mal realizadas		1	22
Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	--	22
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	7	--	22
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1	1	21
	Reporte indebido en la central de riesgos	1		20
Cuenta a plazo	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	--	1	8
	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	3	--	18
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	--	22
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	--	21
Banca – Seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	--	1	22
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	2	18
Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	--	22
	Incumplimiento del secreto bancario	--	1	22
Pago de servicios	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	--	22
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	--	20
Giros	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	--	22
TOTAL RECLAMOS ATENDIDOS		72	14	20
N° DE RECLAMOS EN PROCESO DE ABSOLUCION		7		
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION		20		
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE		407,178		