

ESTADÍSTICA DE RECLAMOS DEL MES DE ABRIL DEL 2024

Operación, Servicio o Producto	Motivo Reclamo	A favor de la Empresa	A favor del Usuario	Tiempo Promedio de Absolución
Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	3	14
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	2		15
	Modificaciones contractuales del crédito - Otros motivos	1		15
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa		1	15
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		15
	Disconformidad con liquidación de deudas vendidas a empresas vinculadas o empresas de cobranzas	1		15
Crédito de consumo	Transacciones no procesadas / mal realizadas	2		15
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	1		15
	Modificaciones contractuales del crédito - Otros motivos	1		15
	Reporte indebido en la central de riesgos	1		13
Cuenta de ahorro sin tarjeta de débito	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.		1	14
	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1		15
Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		14
Giros	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio		1	15
TOTAL RECLAMOS ATENDIDOS		15	6	15
N° DE RECLAMOS EN PROCESO DE ABSOLUCION		9		
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION		15		
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES EN EL MES		165,250		