

ESTADÍSTICA DE RECLAMOS DEL MES DE JUNIO DE 2024

Código	Operación, Servicio o Producto	Código	Motivo Reclamo	A favor de la Empresa	A favor del Usuario	Tiempo Promedio de Absolución
97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas.	2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.	4		14
		20	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas.	1		15
		29	Entrega de billetes falsos.	1		15
		39	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio.	1		15
9	Crédito de consumo.	32	Disconformidad con liquidación de deudas vendidas a empresas vinculadas o empresas de cobranzas.	1		15
		34	Error en los datos del usuario registrado en la empresa.	1		15
11	Transferencias de fondos (interbancarias o interbancario).	3	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda).	1		9
3	Cuenta a plazo.	39	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio.	1		10
104	Dinero electrónico.	117	Indebida contratación.	1		15
17	Títulos valores (cheques, pagarés, entre otros).	39	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio.	1		15
1	Cuenta de ahorro sin tarjeta de débito.	39	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio.		1	15
103	Banca - Seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero).	46	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional.		1	13
TOTAL RECLAMOS ATENDIDOS				13	2	14
N° DE RECLAMOS EN PROCESO DE ABSOLUCION				7		
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION				14		
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES EN EL MES				175 267		