

**ESTADÍSTICA DE RECLAMOS DEL MES DE ENERO DEL 2024**

Operación, Servicio o Producto	Motivo Reclamo	A favor de la Empresa	A favor del Usuario	Tiempo Promedio de Absolución
<b>Cuenta a Plazo</b>	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	1	14
	Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1	1	15
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)		1	15
<b>Crédito de consumo</b>	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	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
	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	1		5
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos		1	14
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		15
<b>Créditos a pequeñas empresas y microempresas</b>	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3		15
	Modificaciones contractuales del crédito - Otros motivos	1		15
<b>Fideicomiso</b>	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		1	15
<b>Cuenta de ahorro sin tarjeta de débito</b>	Operaciones no reconocidas	1		15
<b>Giros</b>	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1		14
<b>TOTAL RECLAMOS ATENDIDOS</b>		<b>13</b>	<b>6</b>	<b>14</b>
<b>N° DE RECLAMOS EN PROCESO DE ABSOLUCION</b>		<b>20</b>		
<b>TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION</b>		<b>14</b>		
<b>TOTAL NUMERO DE OPERACIONES EN EL MES</b>		<b>160,883</b>		