

ESTADÍSTICA DE RECLAMOS DEL MES DE MAYO 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 atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	3		15
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		15
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1		15
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		15
Cuenta de ahorro sin tarjeta de débito	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	2		14
Cuenta a plazo	Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas		1	15
Crédito de consumo	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)		1	15
Fideicomiso	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		1	15
TOTAL RECLAMOS ATENDIDOS		8	3	15
Nº DE RECLAMOS EN PROCESO DE ABSOLUCION		8		
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION		15		
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES EN EL MES		162,506		