

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
Cuenta a Plazo	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
Crédito de consumo	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
Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3		15
	Modificaciones contractuales del crédito - Otros motivos	1		15
Fideicomiso	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		1	15
Cuenta de ahorro sin tarjeta de débito	Operaciones no reconocidas	1		15
Giros	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1		14
TOTAL RECLAMOS ATENDIDOS		13	6	14
N° DE RECLAMOS EN PROCESO DE ABSOLUCION		20		
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION		14		
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE		160,883		