

ESTADÍSTICA DE RECLAMOS DEL MES DE FEBRERO DEL 2024

Operación, Servicio o Producto	Motivo Reclamo	A favor de la Empresa	A favor del Usuario	Tiempo Promedio de Absolución
Crédito de consumo	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	3	1	15
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	2		14
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		15
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		13
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio		1	15
Cuenta de ahorro sin tarjeta de débito	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		6	15
	Operaciones no reconocidas	2		15
Cuenta a plazo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2		15
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)		1	15
	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	1		12
Pago de servicios	Entrega de billetes falsos	1		15
Atención al público	Difusión de información sin autorización del usuario	1		15
Banca - Seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		15
TOTAL RECLAMOS ATENDIDOS		15	10	15
N° DE RECLAMOS EN PROCESO DE ABSOLUCION		23		
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION		15		
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE		228,765		