

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 | | |