

INFORMACIÓN DE RECLAMOS ATENDIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: Del 01/03/24 al 31/03/24

Nº	Operación, servicio o producto	Motivo del reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de absolución
			A favor de la empresa	A favor del usuario	
1	Tarjeta de crédito	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	140	47	1.51
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	133	6	2.86
		Problemas referidos a programas de lealtad	36	11	1.83
		Otros motivos	87	19	2.21
2	Crédito de consumo	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	33	4	2.97
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	20	1	3.19
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	11	1	2.00
		Otros motivos	17	3	2.85
3	Banca - Seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	18	4	2.73
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	12	9	2.38
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	11		1.18
4	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	22		3.55
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	10	2	3.67
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	9	3	1.25
		Otros motivos	6	1	3.71
5	Cuenta CTS	Otros motivos	1		4.00
6	Creditos a pequeñas empresas y microempresas	Reporte indebido en la Central de Riesgos	1		1.00
7	Cuenta a plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		4.00
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS			568	111	2.29

TOTAL NUMERO DE OPERACIONES:

1,671,969