



INDICADORES DE GOBIERNO CORPORATIVO PARA LAS INSTITUCIONES DEL SISTEMA FINANCIERO

ANEXO 6

AÑO: 2024

G. USUARIOS DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS

G.1 RECLAMOS PRESENTADOS POR LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS ANTE LA ENTIDAD

G.1.1 Número de casos resueltos frente/número de casos presentados

| AÑO 2024 | TIPO DE RECLAMO | RECLAMOS INGRESADOS | RECLAMOS RESUELTOS |
|-----------------|------------------------------------|----------------------------|---------------------------|
| ENERO | OP01, OP02, OP04, OP05, OP06, OP07 | 8 | 4 |
| FEBRERO | OP04, OP05 | 9 | 8 |
| MARZO | OP01, OP04, OP05, OP06, OP07 | 15 | 13 |
| ABRIL | OP01, OP04, OP05, OP06, OP07 | 20 | 14 |
| MAYO | OP01, OP04, OP06 | 8 | 7 |
| JUNIO | N/A | 0 | 0 |
| JULIO | OP01, TC04, TC06 | 4 | 1 |
| AGOSTO | OP01, OP04, TC04 | 4 | 2 |
| SEPTIEMBRE | OP04, TC04, TC06, CC01 | 9 | 4 |
| OCTUBRE | OP01, OP02, OP04, TC01, TC04, TC06 | 20 | 13 |
| NOVIEMBRE | OP01, OP02, OP04, TC04 | 5 | 5 |
| DICIEMBRE | OP01, OP04, TC03, CC01, CC03 | 17 | 16 |
| TOTAL | | 119 | 87 |



G.2 RECLAMOS PRESENTADOS POR LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS ANTE LA SUPERINTENDENCIA

G.2.1

Número de casos presentados a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria / número de casos presentados a la entidad

| AÑO 2024 | TIPO DE RECLAMO | RECLAMOS INGRESADOS SEPS | RECLAMOS INGRESADOS ENTIDAD |
|--------------|------------------------------------|--------------------------|-----------------------------|
| ENERO | OP01, OP02, OP04, OP05, OP06, OP07 | | 8 |
| FEBRERO | OP04, OP05 | | 9 |
| MARZO | OP01, OP04, OP05, OP06, OP07 | | 15 |
| ABRIL | OP01, OP04, OP05, OP06, OP07 | 1 | 20 |
| MAYO | OP01, OP04, OP06 | | 8 |
| JUNIO | N/A | | 0 |
| JULIO | OP01, TC04, TC06 | | 4 |
| AGOSTO | OP01, OP04, TC04 | | 4 |
| SEPTIEMBRE | OP04, TC04, TC06, CC01 | 2 | 9 |
| OCTUBRE | OP01, OP02, OP04, TC01, TC04, TC06 | 2 | 20 |
| NOVIEMBRE | OP01, OP02, OP04, TC04 | 1 | 5 |
| DICIEMBRE | OP01, OP04, TC03, CC01, CC03 | 2 | 17 |
| TOTAL | | 8 | 119 |