

Información de Reclamos Atendidos
Periodo: Del 01/06/2024 al 30/06/2024

N°	Operaciones, Servicios o Productos	Motivos de Reclamos	Reclamos Absueltos		Tiempo Promedio de Absolución (en días calendario)
			A favor de la Empresa	A favor del Usuario	
1	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	2	8
		Problemas relaciones con el pago anticipado del crédito	3	2	6
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	3	1	6
		Otros motivos	20	2	5
2	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Problemas relacionados con cajeros automáticos	0	9	8
		Problemas relacionados a cajeros corresponsales	1	7	7
		Otros motivos	1	1	3
3	Atención al Público	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	11	0	3
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	1
4	Cuenta de ahorro sin tarjeta de débito	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	5	3
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	2	0	6
		Otros motivos	3	0	2
5	Cuenta CTS	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	2	7
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1	1	8
6	Crédito de Consumo	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	4
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	0	1	1
		Otros motivos	2	0	5
7	Banca - Seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	0	20
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	4
8	Cuenta a plazo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	0	4
9	Remesas	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	1	5
Total			56	35	6
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES DEL MES			1,029,412		