

**INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS**  
Periodo 01 al 31 de Mayo 2024

N°	Operación, servicio o producto	Motivo de reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de absolución (días hábiles)
			A favor de la empresa	A favor del usuario	
1	Créditos de consumo	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	55	10	10
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	38	21	10
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	21	4	13
2	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Problemas relacionados con cajeros automáticos	1	24	9
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	7	10	12
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	12	2	11
3	Crédito hipotecario para vivienda	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	8	1	11
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	7	0	11
		Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	5	1	10
4	Tarjeta de crédito	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	0	13
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	1	13
		Operaciones no reconocidas con abono temporal	0	1	1
5	Atención al público	Reporte indebido en la central de riesgos	2	0	2
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	10
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	0	11
6	Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	0	8
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, if, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	14
7	Cuenta de ahorro sin tarjeta de débito	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	2	0	10
8	Servicio de recaudación	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	1	0	6
9	Transferencias de fondos al extranjero	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, if, entre otros cargos, según corresponda)	0	1	14
10	Cuenta a plazo	Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	1	0	14
<b>Total de reclamos atendidos por la empresa</b>					<b>323</b>
<b>Total de operaciones en el mes</b>					<b>144,413</b>