

### Información de Reclamos atendidos de los Usuarios

Periodo: Del 01/04/24 al 30/04/24

#	Operaciones, Productos o Servicios	Motivos de Reclamos	Reclamos Absueltos		Tiempo Promedio de Absolución
			A Favor de la Empresa	A Favor del Usuario	
2	Crédito de Consumo	Transacciones no procesadas / mal realizadas	34	50	7
		Reporte indebido en la central de riesgos	18	7	4
		Problemas relacionados a cajeros corresponsales	5	2	6
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	5	1	5
		Otros	11	7	12
1	Atención al Público	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	12	58	4
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	18	1	6
		Difusión de información sin autorización del usuario	4	12	2
3	Banca – Seguros	Indebida contratación	4	25	7
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1	10	12
5	Crédito Hipotecario	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	2	8
		Problemas relacionados a cajeros corresponsales	2	0	2
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	0
4	Servicio de Recaudación (FMV)	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	4
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	1	1
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	7
7	Servicios Varios	Problemas relacionados a cajeros corresponsales	1	0	1
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	7
6	Cuenta de ahorro	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	2	0	7
<b>TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS</b>			<b>121</b>	<b>177</b>	<b>5</b>

TOTAL NUMERO DE OPERACIONES

285,235