

**Información de Reclamos atendidos de los Usuarios**

Periodo: Del 01/06/24 al 30/06/24

#	Operaciones, Productos o Servicios	Motivos de Reclamos	Reclamos Absueltos		Tiempo Promedio de Absolución
			A Favor de la Empresa	A Favor del Usuario	
1	Crédito de Consumo	Transacciones no procesadas / mal realizadas	33	47	7
		Reporte indebido en la central de riesgos	11	4	4
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	7	4	4
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	9	1	2
		Problemas relacionados a cajeros corresponsales	2	5	5
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	4	2	12
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	5	0	3
		Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	4	0	5
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	1	0	7
2	Atención al Público	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	11	37	7
		Difusión de información sin autorización del usuario	3	14	3
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	6	10
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	3	0	2
3	Banca - Seguros	Indebida contratación	8	30	10
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	2	9
4	Crédito Hipotecario	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	3	11
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	8
		Demora o incumplimiento en la devolución de documentos valorados / títulos valores	0	1	14
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	1	11
5	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Problemas relacionados a cajeros corresponsales	0	1	1
		Reporte indebido en la central de riesgos	1	0	1
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	15
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	1
6	Servicios Varios	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	14
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1	0	1
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	7
7	Servicio de Recaudación	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2	0	11
<b>TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS</b>			<b>111</b>	<b>162</b>	<b>7</b>

**TOTAL NUMERO DE OPERACIONES**

**298,033**