

**INFORMACIÓN DE RECLAMOS ATENDIDOS DE LOS USUARIOS**

Periodo: Del 01/05/24 al 31/05/24

Nº	Operación, servicio o producto	Motivo del reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de absolución
			A favor de la empresa	A favor del usuario	
1	Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1,480	5,120	5.07
2	Tarjeta de crédito	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1,575	430	3.12
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	903	931	4.34
		Operaciones no reconocidas con abono temporal	47	450	3.87
		Otros motivos	304	162	4.71
3	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	683	1,002	3.75
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	747	820	3.85
		Operaciones no reconocidas con abono temporal	31	292	3.58
		Otros motivos	333	250	2.95
4	Cuenta de ahorro sin tarjeta de débito	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	535	56	10.14
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	515	67	1.55
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	327	34	3.50
		Otros motivos	247	34	5.37
5	Crédito de consumo	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	120	28	5.41
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	90	1	5.35
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	45	6	5.84
		Otros motivos	44	5	8.31
6	Otras operaciones, servicios y/o productos	Problemas referidos a programas de lealtad	248	46	6.21
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	8	4	8.33
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	8		9.13
7	Cuenta corriente	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	19	22	3.44
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	36	4	5.30
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	16	11	4.89
		Otros motivos	15	5	5.10
8	Crédito hipotecario para vivienda	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	28	9	7.08
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	20	8	4.71
		Problemas relacionados a garantías	23	3	7.19
		Otros motivos	13	3	5.31
9	Banca – Seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	24	12	4.94
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	14	8	5.95
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	7	15	2.05
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	4	3.33
10	Servicio de recaudación	Transacciones no procesadas / mal realizadas	82	1	6.67
11	Otros	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	64	3	5.33
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	14		8.36
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	4		4.50
		Otros motivos	7	1	6.88
<b>TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS</b>			<b>8,678</b>	<b>9,847</b>	<b>4.50</b>

**TOTAL NUMERO DE OPERACIONES:**

**45,622,692**