

**INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS**  
**PERIODO: DEL 01/06/2024 AL 30/06/2024**  
**MENSUAL**

N°	Operación, servicio o producto	Motivo de reclamo	Reclamos Absueltos		Tiempo promedio de absolución
			A Favor del Usuario	A Favor de la Empresa	(en días calendario)
1	1 - CUENTA DE AHORRO SIN TARJETA DE DÉBITO	1 - INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	1	0	5
2	3 - CUENTA A PLAZO	2 - INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	1	0	4
3	4 - CUENTA CTS	15 - PROBLEMAS PRESENTADOS CON LA TARJETA DE CRÉDITO O DÉBITO	1	0	7
4	4 - CUENTA CTS	19 - DEMORAS O INCUMPLIMIENTOS DE ENVÍO DE CORRESPONDENCIA	0	1	2
5	6 - CUENTA DE AHORRO CON TARJETA DE DÉBITO	18 - OPERACIONES NO RECONOCIDAS CON ABONO TEMPORAL	0	1	6
6	6 - CUENTA DE AHORRO CON TARJETA DE DÉBITO	28 - PROBLEMAS RELACIONADOS CON CAJEROS AUTOMÁTICOS	0	1	9
7	6 - CUENTA DE AHORRO CON TARJETA DE DÉBITO	6 - TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	0	1	0
8	6 - CUENTA DE AHORRO CON TARJETA DE DÉBITO	6 - TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	1	0	5
9	7 - CRÉDITO HIPOTECARIO PARA VIVIENDA	1 - INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	1	0	4
10	9 - CRÉDITO DE CONSUMO	2 - INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	1	0	11
<b>TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS EN EL MES</b>			<b>10</b>		
<b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL MES</b>					<b>35,033</b>