

## INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

**Cuarto Trimestre - 2023**

Nº	OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ATENDIDOS		TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS	TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN (días calendario)
			A favor de la empresa	A favor del usuario		
1	Cuenta de Ahorro (No incluye el código 102)	Cobros Indevidos intereses, comisiones, gastos y tributos( tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponde)	1		1	13
2	Cuenta a Plazo	Cobros Indevidos intereses, comisiones, gastos y tributos( tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponde)	1		1	18
3	Crédito consumo	Cobros Indevidos intereses, comisiones, gastos y tributos( tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponde)	1		1	1
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas.	2		2	22
		Difusión de información sin autorización del usuario	1		1	4
		Inadecuada atención al usuario - Problemas de Calidad	1		1	11
		Problemas Relacionados con Cajeros corresponsales	1		1	18
4	Atención al Público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecido por la empresa)	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1		1	1
5	Crédito a pequeñas empresas y microempresas	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	2		2	19
6		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	1		1	2
<b>TOTAL GENERAL</b>			12	0	12	13
<b>TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS REGISTRADOS EN EL TRIMESTRE</b>						12
<b>TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS EN TRÁMITE</b>						0
<b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE</b>						64137