

**ESTADÍSTICA DE RECLAMOS DEL MES DE MAYO DEL 2024**

Operación, Servicio o Producto	Motivo Reclamo	A favor de la Empresa	A favor del Usuario	Tiempo Promedio de Absolución
<b>Créditos a pequeñas empresas y microempresas</b>	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	3		15
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		15
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1		15
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		15
<b>Cuenta de ahorro sin tarjeta de débito</b>	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	2		14
<b>Cuenta a plazo</b>	Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas		1	15
<b>Crédito de consumo</b>	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)		1	15
<b>Fideicomiso</b>	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		1	15
<b>TOTAL RECLAMOS ATENDIDOS</b>		<b>8</b>	<b>3</b>	<b>15</b>
<b>Nº DE RECLAMOS EN PROCESO DE ABSOLUCION</b>		<b>8</b>		
<b>TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION</b>		<b>15</b>		
<b>TOTAL NUMERO DE OPERACIONES EN EL MES</b>		<b>162,506</b>		