## INFORMACIÓN **DE RECLAMOS** Recibidos por los usuarios.

PERIODO: 01/09/2025 al 30/09/2025



PRODUCTO    A favor de la empresa   A favor de la empr		OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS	ABSUELTOS	TIEMPO PROMEDIO DE	
Treation de información sin autorización del usuario  Créditos a pequeñas empresas y microempresas y microempr	N°				_	ABSOLUCIÓN (Dias Hábiles)	
Transacciones no reconocidas sin abono temporal  1	1 1 1	empresas y microempresas	Otros motivos		3	9	
empresas y microempresas    Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito   1   9			Difusión de información sin autorización del usuario	2		13	
Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito   1   9   9			Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1		15	
Cuenta de ahorro con tarjeta de débito    Cuenta de ahorro con tarjeta de débito   Coperaciones no reconocidas sin abono temporal   1   3   14   10			Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	1		9	
Cuenta a plazo  Cuenta a plazo  Cuenta a plazo  Cuenta a plazo  Crédito de consumo  Cuenta a plazo  Cuenta a p			Tot	al 4	3	12	
2			Problemas relacionados con cajeros automáticos	1	3	6	
Entrega de billetes falsos			Operaciones no reconocidas sin abono temporal		1	14	
Transacciones no procesadas / mal realizadas  Total  Total  Total  Total  Total  Transacciones no procesadas / mal realizadas  Total  Total  Total  Total  Total  Total  Total  Total  Transacciones no procesadas / mal realizadas  Total			Tot	al 1	4	10	
Crédito de consumo		Crédito de consumo	Entrega de billetes falsos	1		4	
Otros motivos			Transacciones no procesadas / mal realizadas		1	7	
Cuenta a plazo    A	3		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		15	
Cuenta a plazo			Otros motivos		1	13	
Cuenta a plazo  Otros motivos Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio  Atención al público  Otros motivos  Atención al público  Otros motivos  Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas  Total  Transferencias de fondos (interbancarias o  Otros motivos  Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas  Total  Otros motivos  I 9 9 0 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1			Tot	al 2	2	10	
Atención al público  Otros motivos  Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas  Total  Atención al público  Total  Otros motivos  Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas  Total  Otros motivos  Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas  Total  Otros motivos  Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas  Total  Otros motivos  Total  Otros motivos  Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas  Total  Otros motivos  Total  Otros motivos  Incendio  Incendio  Incendio  Total  Otros motivos  Incendio  I		Cuenta a plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2		11	
Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio   1   6	4		Otros motivos	1		8	
Atención al público  Atención al público  Atención al público  Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas  Total 0 2 11  Transferencias de fondos (interbancarias o Cinterbancarias o Cinterb	4		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1		6	
Atención al público  Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas  Total 0 2 11  Transferencias de fondos (interbancarias o Crédito hipotecario vivienda  Total 0 2 11  Transacciones no procesadas / mal realizadas  Total 2 0 10  Total 2 0 10  Total 1 1 1  Resolución de contrato  Total 0 1 1 1  Rechazo en la atención del siniestro  Total 1 0 8  Carta fianza / fianzas  Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)  Total 1 0 15  Total 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1			Tot	al 4	0	8	
Transferencias de fondos (interbancarias o (inte	5	·	Otros motivos		1	9	
Transferencias de (interbancarias o l'interbancarias o l'interbancaria			Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas		1		
Cirédito hipotecario para vivienda   Resolución de contrato   1					2		
Crédito   hipotecario   vivienda   Resolución de contrato   1   1   1   1   1   1   1   1   1		(interbancarias o					
ViviendaTotal0118IncendioRechazo en la atención del siniestro189Carta fianza / fianzasCobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)108TOTALTOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL MESTIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN DEL TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS				al 2	0	10	
8 Incendio Rechazo en la atención del siniestro 1 8 Carta fianza / fianzas Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda) 1 0 8 15 15 17 17 18 18 18 19 15 15 10 15 10 15 10 15 10 10 10 10 10 10 10 10 10 10 10 10 10	7	·	Resolución de contrato		1	1	
Solution   Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)   1			Tot	al 0	1	1	
9 Carta fianza / fianzas  Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)  1 15  TOTAL  TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL MES  TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN DEL TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS  10 0 8  15 12 - 15  17 10 15  18 12 - 10 10 10 10 10 10 10 10 10 10 10 10 10	8	Incendio	Rechazo en la atención del siniestro	1			
9 Carta fianza / fianzas entre otros cargos, según corresponda)  Total 1 0 15  TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL MES  TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN DEL TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS  10 días					0	8	
TOTAL  TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL MES  TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN DEL TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS  10 días	9	Carta fianza / fianzas		F, 1		15	
TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL MES  TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN DEL TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS  10 días			Tot	al 1	0	15	
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN DEL TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS 10 días				15	12	-	
					<del></del>		
TOTAL DE RECLAMOS PENDIENTES DE ATENCIÓN							
					3		
TOTAL DE NÚMERO DE OPERACIONES EN EL MES 93,029	TOTAL DE NUMERO DE OPERACIONES EN EL MES  Información nublicada conforme al Reglamento de Gestión de Reclamos y Reguerimientos, aprobado por Resolución SRS 04036-2022						