

Información de Reclamos atendidos de los Usuarios

Periodo: Del 01/01/23 al 31/03/23

#	Operaciones, Productos o Servicios	Motivos de Reclamos	Reclamos Absueltos		Tiempo Promedio de Absolución
			A Favor de la Empresa	A Favor del Usuario	
1	Crédito de Consumo	Transacciones no procesadas / mal realizadas	269	270	8
		Reporte indebido en la central de riesgos	75	16	4
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	62	9	6
		Otros	37	32	6
2	Atención al público	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	20	203	2
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	75	65	6
3	Servicio de Recaudación (FMV)	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	19	12	6
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	13	7	8
		Reporte indebido en la central de riesgos	7	0	4
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	1	0	3
4	Crédito Hipotecario	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	16	6	10
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	8	15
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	2	4	8
		Reporte indebido en la central de riesgos	2	2	6
		Otros	2	0	32
5	Servicios Varios	Transacciones no procesadas / mal realizadas	12	11	6
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	4	0	2
		Reporte indebido en la central de riesgos	2	1	3
		Otros	1	1	5
6	Banca – Seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	Oper. no reconocidas (consumos, dispnes, retiros, cargos, abonos y sobregiro)	15	23	7
7	Efectinegocio	Transacciones no procesadas / mal realizadas	5	13	13
		Reporte indebido en la central de riesgos	1	1	4
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	1	7
		Otros	2	0	8
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS			643	685	6

TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE	1,317
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES	963,236