

Información de Reclamos atendidos de los Usuarios

Periodo: Del 01/07/23 al 30/09/23

#	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	117	183	10
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	49	23	10
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	43	23	7
		Otros	27	15	7
2	Atención al público	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	16	159	3
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	50	48	7
		Otros	2	3	9
3	Servicio de Recaudación (FMV)	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	13	7	9
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	8	12	11
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	1	1	10
4	Banca – Seguros	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	15	5	9
		Oper. no reconocidas (consumos, dispnes, retiros, cargos, abonos y sobregiro)	2	3	15
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	1	0	5
5	Servicios Varios	Transacciones no procesadas / mal realizadas	6	9	6
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	5	0	4
		Oper. no reconocidas (consumos, dispnes, retiros, cargos, abonos y sobregiro)	2	0	1
		Otros	2	1	3
6	Crédito Hipotecario	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	8	7	9
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	5	21
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	0	3	9
7	Cuenta de ahorro	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	4
8	Cuenta a plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	2	8
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS			368	510	8
TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE					878
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES					919,938