

Información de Reclamos atendidos de los Usuarios

Periodo: Del 01/10/23 al 31/12/23

#	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	172	187	9
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	74	17	10
		Reporte indebido en la central de riesgos	39	13	5
		Otros	41	13	11
2	Atención al público	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	18	137	3
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	50	47	6
		Otros	2	3	12
3	Servicio de Recaudación (FMV)	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	12	7	9
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	5	5	9
		Reporte indebido en la central de riesgos	1	1	16
4	Servicios Varios	Transacciones no procesadas / mal realizadas	5	7	6
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	1	12
		Reporte indebido en la central de riesgos	0	1	7
		Otros	2	1	13
5	Banca – Seguros	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	6	28	14
		Oper. no reconocidas (consumos, dispnes, retiros, cargos, abonos y sobregiro)	0	2	12
6	Crédito Hipotecario	Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	8	11
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	5	9
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	0	2	10
		Reporte indebido en la central de riesgos	1	0	2
7	Cuenta de ahorro	Oper. no reconocidas (consumos, dispnes, retiros, cargos, abonos y sobregiro)	0	1	18
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	7
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	10
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS			436	487	8

TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE	923
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES	909,263