

Información de Reclamos atendidos de los Usuarios

Periodo: Del 01/01/24 al 31/01/24

#	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	44	72	7
		Reporte indebido en la central de riesgos	15	9	4
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	22	0	3
		Otros	25	7	8
2	Atención al público	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	8	51	2
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	23	22	5
3	Servicio de Recaudación (FMV)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	8	2	5
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	1	7
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2	0	5
		Reporte indebido en la central de riesgos	0	1	13
4	Pago de Servicios	Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	4	6
5	Banca – Seguros	Indebida contratación	1	32	9
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	3
6	Servicios Varios	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	2
7	Cuenta de ahorro	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	0	1	3
8	Crédito Hipotecario	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	9	5
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	0	2	10
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS			154	213	6

TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL MES ENERO 2024

344