

Información de Reclamos atendidos de los Usuarios

Periodo: Del 01/02/24 al 29/02/24

#	Operaciones, Productos o Servicios	Motivos de Reclamos	Reclamos Absueltos		Tiempo Promedio de Absolución
			A Favor de la Empresa	A Favor del Usuario	
1	Atención al Público	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	16	55	3
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	30	23	5
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	16	9	2
2	Crédito de Consumo	Transacciones no procesadas / mal realizadas	27	81	6
		Reporte indebido en la central de riesgos	14	4	2
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	6	0	1
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1	4	10
		Otros	10	1	12
3	Banca – Seguros	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	4	19	7
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	1	9
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1	1	10
4	Servicio de Recaudación (FMV)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	5	1	10
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	3	0	1
		Reporte indebido en la central de riesgos	1	0	15
		Otros	1	1	3
5	Crédito Hipotecario	Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	0	5
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	14
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	6
6	Cuenta de ahorro	Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	1	2
7	Servicios Varios	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	1	6
		Reporte indebido en la central de riesgos	0	1	7
8	Crédito Hipotecario	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	13
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS			142	205	5

TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL MES FEBRERO 2024

358