

Información de Reclamos atendidos de los Usuarios

Periodo: Del 01/03/24 al 31/03/24

#	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	36	60	7
		Reporte indebido en la central de riesgos	12	3	4
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	10	2	4
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	4	6	8
		Otros	4	5	13
2	Atención al Público	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	2	27	5
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	9	4	7
3	Banca – Seguros	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	2	10	8
4	Crédito Hipotecario	Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	1	7
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	1	13
		Demora o incumplimiento en la devolución de documentos valorados / títulos	0	1	4
5	Cuenta de ahorro	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	1	2	6
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	0	5
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	0	1	6
6	Servicio de Recaudación (FMV)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	1	8
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	1	1	1
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	1	0	10
7	Servicios Varios	Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	0	8
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1	0	1
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS			91	125	6

TOTAL NUMERO DE OPERACIONES

283,721