

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