

## 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	39	68	7
		Reporte indebido en la central de riesgos	14	8	4
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	21	0	3
		<b>Otros</b>	22	7	8
2	Atención al público	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	8	51	2
3	Servicio de Recaudación (FMV)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	7	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	Servicios Varios	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	2
6	Cuenta de ahorro	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	0	1	3
7	Crédito Hipotecario	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	9	5
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	0	2	10
8	Banca – Seguros	Operaciones no reconocidas sin abono temporal (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	0	31	9
<b>TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS</b>			<b>118</b>	<b>185</b>	<b>6</b>

**TOTAL NUMERO DE OPERACIONES**

**283,442**