

## 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	Crédito de Consumo	Transacciones no procesadas / mal realizadas	27	78	6
		Reporte indebido en la central de riesgos	14	4	2
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	8	0	3
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	4	4	10
		<b>Otros</b>	5	1	12
2	Atención al Público	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	16	54	3
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	5	8	3
3	Banca – Seguros	Operaciones no reconocidas sin abono temporal (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	4	20	7
4	Servicio de Recaudación (FMV)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	1	10
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	3	0	1
		Reporte indebido en la central de riesgos	1	0	15
5	Cuenta de ahorro	Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	1	2
6	Servicios Varios	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	1	6
		Reporte indebido en la central de riesgos	0	1	7
7	Crédito Hipotecario	Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	0	5
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	14
8	Pago de servicios	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	13
<b>TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS</b>			<b>96</b>	<b>174</b>	<b>5</b>

**TOTAL NUMERO DE OPERACIONES**

**276,501**