

## Información de Reclamos atendidos de los Usuarios

Periodo: Del 01/04/23 al 30/06/23

#	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	183	266	9
		Reporte indebido en la central de riesgos	102	21	5
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	59	14	9
		<b>Otros</b>	39	37	10
2	Atención al público	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	23	287	4
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	87	73	8
		<b>Otros</b>	2	3	7
3	Servicio de Recaudación (FMV)	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	21	15	9
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	9	12	15
		Reporte indebido en la central de riesgos	1	1	8
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	1	0	5
4	Crédito Hipotecario	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	16	11	12
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	4	6	17
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	0	6	15
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	0	2	23
		<b>Otros</b>	1	1	21
5	Banca – Seguros	Oper. no reconocidas (consumos, dispnes, retiros, cargos, abonos y sobregiro)	12	23	12
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	5	1	11
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	15
6	Servicios Varios	Transacciones no procesadas / mal realizadas	4	7	9
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	5	4	9
		Oper. no reconocidas (consumos, dispnes, retiros, cargos, abonos y sobregiro)	2	1	1
		Reporte indebido en la central de riesgos	1	0	1
8	Cuenta de ahorros	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	13
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	8
<b>TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS</b>			<b>577</b>	<b>794</b>	<b>8</b>

	<b>TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE</b>	<b>1,378</b>
	<b>TOTAL NUMERO DE OPERACIONES</b>	<b>944,355</b>