

Información de Reclamos atendidos de los Usuarios

Periodo: Del 01/10/22 al 31/12/22

#	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	228	254	10
		Reporte indebido en la central de riesgos	87	30	5
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	52	12	8
		Otros	39	42	9
2	Atención al público	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	19	235	3
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	71	77	6
		Entrega de billetes falsos	1	0	12
		Otros	0	1	4
3	Servicio de Recaudación (FMV)	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	26	23	11
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	28	16	10
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	8	8	4
		Otros	12	5	9
4	Banca – Seguros	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	18	49	11
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	0	12
5	Crédito Hipotecario	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	14	10	10
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	0	14	6
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	5	9	18
		Otros	6	2	8
6	Servicios Varios	Transacciones no procesadas / mal realizadas	9	5	6
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	5	2	5
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	2	1	7
		Otros	6	0	2
7	Efectinegocio	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	3	21
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS			639	798	8

TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE	1,408
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES	1,006,040