

ESTADÍSTICA DE RECLAMOS II Trimestre 2023

Reporte indebido en la Central de Riesgos

Hubo 01 reclamo el cual resultó a **favor de el usuario.**

Cobros indebidos de intereses, comisiones, etc.

Hubieron 02 reclamos que resultaron **favor de la empresa.**

Inadecuada Atención al Usuario

Hubieron 03 reclamos, de los cuales, 01 resultó a **favor de la empresa** y 02 a **favor del usuario.**

Inadecuada o insuficiente información sobre op., produc. y serv.

Hubo 01 reclamo el cual resultó a **favor de la empresa.**



En total, en el trimestre se recibieron 09 reclamos, de los cuales 04 resultaron a favor de FOGAPI, mientras que 03 resultaron a favor del Usuario, quedando por resolver 02 reclamos.



Los reclamos pendientes de respuesta se responderán en el tercer trimestre.



El total, se han emitido 1,617 Cartas Fianza en el trimestre. (cartas emitidas, renovadas, anuladas)

ESTADISTICA DE RECLAMOS - II TRIMESTRE 2023

Operación, Servicio o Producto	Motivo del Reclamo	A Favor de la Empresa	A Favor del Usuario	Tiempo Promedio
Carta Fianza / Fianzas	Reporte indebido en la Central de Riesgos	-	1	9
Carta Fianza / Fianzas	Cobros indebidos de intereses, comisiones, portes, tarifas, seguros y otros cargos	2	-	
Carta Fianza / Fianzas	Inadecuada atención al usuario	1	2	
Carta Fianza / Fianzas	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	-	
NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS Y ATENDIDOS EN EL TRIMESTRE		4	3	
		7		
CASOS EN PROCESOS DE ATENCIÓN		2		
TOTAL RECLAMOS INGRESADOS EN EL TRIMESTRE		9		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE		1617		

Nota: Se atendió un reclamo ingresado en el I Trimestre 2023.