

ESTADÍSTICA DE RECLAMOS III Trimestre 2023

Inadecuada Atención al Usuario

Hubieron 03 reclamos
que resultaron a **favor**
del usuario.

Otros (cuenta errada, desembolso, liquidación)

Hubieron 03 reclamos
que resultaron a
favor del usuario.



En total, en el trimestre se respondieron 06 reclamos, los cuales resultaron a favor del usuario. Asimismo, quedo 01 reclamo en proceso de atención.



El reclamo en proceso de atención se respondió en el cuarto trimestre.



El total, se han emitido 1,171 Cartas Fianza en el trimestre (cartas emitidas, renovadas, anuladas).

ESTADISTICA DE RECLAMOS - III TRIMESTRE 2023

Operación, Servicio o Producto	Motivo del Reclamo	A Favor de la Empresa	A Favor del Usuario	Tiempo Promedio
Carta Fianza / Fianzas	Inadecuada atención al usuario	-	3	9
Carta Fianza / Fianzas	Otros (cuenta errada, desembolso, liquidación)	-	3	
Carta Fianza / Fianzas	Cobros indebidos de intereses comisiones portes tarifas seguros y otros cargos	Pendiente	Pendiente	
NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS Y ATENDIDOS EN EL TRIMESTRE		0	6	
		6		
CASOS EN PROCESOS DE ATENCIÓN		1		
TOTAL RECLAMOS INGRESADOS EN EL TRIMESTRE		5		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE		1171		

Nota: Se atendieron dos reclamos ingresados en el II Trimestre 2023. Asimismo, quedo pendiente de atención un reclamo.