

ESTADÍSTICA DE RECLAMOS IV Trimestre 2023

Inadecuada Atención al Usuario

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

Cobros indebidos de intereses, comisiones, etc.

Hubieron 06 reclamos de los cuales, 05 resultaron **a favor de la empresa** y 01 **a favor del usuario**.



En total, en el trimestre se respondieron 08 reclamos, los cuales 06 resultaron a favor de FOGAPI, mientras que 02 resultaron a favor del Usuario



No quedó ningún reclamo pendiente de respuesta.



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

ESTADISTICA DE RECLAMOS - IV 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	1	1	7.39
Carta Fianza / Fianzas	Otros (cuenta errada, desembolso, liquidación)	5	1	
NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS Y ATENDIDOS EN EL TRIMESTRE		6	2	
		8		
CASOS EN PROCESOS DE ATENCIÓN		0		
TOTAL RECLAMOS INGRESADOS EN EL TRIMESTRE		8		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE		1171		

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