

## ESTADÍSTICA DE RECLAMOS IV Trimestre 2025

### Problemas relacionados a garantías

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

### Inadecuada atención al usuario

Hubieron 02 reclamos, los cuales resultaron a **favor del usuario.**

### Cobros indebidos de intereses, comisiones, portes, tarifas, seguros y otros cargos

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



En total, en el trimestre se recibieron 04 reclamos, de los cuales 02 resultaron a favor de FOGAPI, mientras que 01 resultó a favor del usuario, quedando por resolver 01 reclamo.



El reclamo pendiente de respuesta se respondió en el primer trimestre del año 2026.



El total, se han emitido 2,181 Cartas Fianza en el trimestre (cartas emitidas, renovadas, anuladas).