Financiera confianza | Fundación BBVA Microfinanzas

Información de Reclamos Atendidos
Periodo: Del 01/01/2023 al 31/03/2023

N°	Operaciones, Servicios o Productos	Motivos de Reclamos	Reclamos Absueltos		Tiempo Promedio de Absolución (en días calendario)
			A favor de la Empresa	A favor del Usuario	
1	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	30	0	8
		Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	21	3	9
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	12	6	4
		Otros motivos	64	14	9
2	Tarjeta de débito	Problemas relacionados con los cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo voucher, operación no procesada en cajero, retención de	5	62	12
		Problemas relacionados a cajeros corresponsales	4	17	11
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	3	1	21
3	Crédito de consumo	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	12	1	5
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	9	1	10
		Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	8	1	12
		Otros motivos	23	16	11
4	Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	30	1	5
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	9	0	6
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	0	3
		Otros motivos	9	1	11
5	Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	5	5	6
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	7	0	12
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	4	0	13
		Otros motivos	1	2	5
6	Banca - Seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	6	2	11
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	5	0	2
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	0	16
		Otros motivos	3	2	12
7	Cuenta a plazo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	3	2	7
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	3	1	9
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	0	11
		Otros motivos	5	1	6
8	Cuenta CTS	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	3	12
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	2	1	10
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	2	0	40
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	3
9	Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario, entre diferentes localidades de una misma supervisada)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	2	2
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1	0	2
10	Giros	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	1	3
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	12
			298	147	10
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES DEL TRIMESTRE			1,726,300		