Financiera confianza | Fundación BBVA Microfinanzas

Información de Reclamos Atendidos
Periodo: Del 01/04/2023 al 30/06/2023

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	37	0	5
		Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	24	1	11
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	14	11	7
		Otros motivos	52	26	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 tarjeta en cajero)	8	63	15
		Problemas relacionados a cajeros corresponsales	4	15	14
		Problemas presentados con la tarjera de crédito o débito (retenida, no emitida, no entregada a tiempo, desactivada, bloqueada, anulada, suspendida, cancelada)	3	0	9
		Otros motivos	5	0	6
3	Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	36	4	3
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	12	1	3
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	10	0	8
		Otros motivos	10	1	6
4	Crédito de consumo	Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	11	0	9
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	6	1	6
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	3	1	5
		Otros motivos	9	5	8
5	Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	Transacciones no procesadas / mal realizadas	5	7	5
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	4	1	11
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	2	2	3
		Otros motivos	5	4	7
6	Cuenta CTS	Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	10	2
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	6	0	6
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	2	10
		Otros motivos	5	1	6
7	Banca - Seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	6	1	12
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	5	1	6
8	Cuenta a plazo	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1	1	15
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	5
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	4
9	Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario, entre diferentes localidades de una misma supervisada)	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	1
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	1
10	Otros	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	10
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	6
			293	159	8
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES DEL TRIMESTRE			1,744,172		