

ESTADÍSTICAS ATENCION DE RECLAMOS A USUARIOS - ULTIMOS 24 MESES

MOTIVO DEL RECLAMO: Renovaciones automáticas, otros reclamos

TERCER TRIMESTRE 2022					
PERIODO	EN TRAMITE	A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	TIEMPO DE RESPUESTA EN DIAS	Nro. OPERACIONES
III Trim 2022	0	0	0	0	5265

CUARTO TRIMESTRE 2022					
PERIODO	EN TRAMITE	A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	TIEMPO DE RESPUESTA EN DIAS	Nro. OPERACIONES
IV Trim 2022	0	0	0	0	5714

PRIMER TRIMESTRE 2023					
PERIODO	EN TRAMITE	A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	TIEMPO DE RESPUESTA EN DIAS	Nro. OPERACIONES
I Trim 2023	0	0	0	0	5582

SEGUNDO TRIMESTRE 2023					
PERIODO	EN TRAMITE	A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	TIEMPO DE RESPUESTA EN DIAS	Nro. OPERACIONES
II Trim 2023	0	0	1	2	5147

TERCER TRIMESTRE 2023					
PERIODO	EN TRAMITE	A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	TIEMPO DE RESPUESTA EN DIAS	Nro. OPERACIONES
III Trim 2023	0	0	0	0	5191

CUARTO TRIMESTRE 2023					
PERIODO	EN TRAMITE	A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	TIEMPO DE RESPUESTA EN DIAS	Nro. OPERACIONES
IV Trim 2023	0	0	0	0	5944

ENERO 2024 *					
PRODUCTO	MOTIVO	A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	TIEMPO DE RESPUESTA EN DIAS	Nro. OPERACIONES
Cauciones o fianzas		0	0	0	344
Crédito Interno		0	0	0	5
Crédito Externo		0	0	0	2
TOTAL		0	0	0	351

FEBRERO 2024					
PRODUCTO	MOTIVO	A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	TIEMPO DE RESPUESTA EN DIAS	Nro. OPERACIONES
Cauciones o fianzas		0	0	0	582
Crédito Interno		0	0	0	14
Crédito Externo		0	0	0	6
TOTAL		0	0	0	602

MARZO 2024					
PRODUCTO	MOTIVO	A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	TIEMPO DE RESPUESTA EN DIAS	Nro. OPERACIONES
Cauciones o fianzas		0	0	0	451
Crédito Interno		0	0	0	11
Crédito Externo		0	0	0	0
TOTAL		0	0	0	462

ABRIL 2024					
PRODUCTO	MOTIVO	A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	TIEMPO DE RESPUESTA EN DIAS	Nro. OPERACIONES
Cauciones o fianzas	Modificación indebida de las tasas de intereses	0	1	4	497
	Cobros indebidos de intereses	1	0	1	
	Otros motivos	2	1	3	
Crédito Interno		0	0	0	10
Crédito Externo		0	0	0	3
TOTAL		3	2	3	510

MAYO 2024					
PRODUCTO	MOTIVO	A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	TIEMPO DE RESPUESTA EN DIAS	Nro. OPERACIONES
Cauciones o fianzas	Incumplimiento de cláusulas de los contratos	1	0	3	459
	Cobros indebidos de intereses	0	1	3	
Crédito Interno		0	0	0	6
Crédito Externo		0	0	0	4
TOTAL		1	1	3	469

JUNIO					
PRODUCTO	MOTIVO	A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	TIEMPO DE RESPUESTA EN DIAS	Nro. OPERACIONES
Cauciones o fianzas		0	0	0	441
Crédito Interno		0	0	0	7
Crédito Externo		0	0	0	0
TOTAL		0	0	0	448

JULIO					
PRODUCTO	MOTIVO	A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	TIEMPO DE RESPUESTA EN DIAS	Nro. OPERACIONES
Cauciones o fianzas		0	0	0	518
Crédito Interno		0	0	0	6
Crédito Externo		0	0	0	1
TOTAL		0	0	0	525

AGOSTO					
PRODUCTO	MOTIVO	A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	TIEMPO DE RESPUESTA EN DIAS	Nro. OPERACIONES
Cauciones o fianzas		0	0	0	599
Crédito Interno		0	0	0	7
Crédito Externo		0	0	0	1
TOTAL		0	0	0	607

Elaborado por: Oficialía de Conducta de Mercado - CESCE

* A partir de enero 2024, se reportan los reclamos recibidos con detalle mensual