

Información de Reclamos recibidos por los usuarios

Estadísticas de los Reclamos

EJEMPLO FICTICIO

Estadística de los reclamos

Periodo del 01/04/2026 al 30/06/2026 (Q2 2026)

N°	OPERACIÓN / SERVICIO / PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN (en días calendario)	
			FAVOR DE LA EMPRESA	FAVOR DEL USUARIO		
1	CRÉDITOS A MICROEMPRESAS	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	2	1	8.00	
		COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	1	0	10.00	
		TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	1	1	6.00	
		INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1	0	9.00	
2	CRÉDITOS A PEQUEÑAS EMPRESAS	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	1	0	7.00	
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	0	1	12.00	
		REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	1	0	15.00	
		TOTAL RESPONDIDOS				10
		TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA				8.90
		TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE				11
		TOTAL DE RECLAMOS EN PROCESO				1
		TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE				4,820

EJEMPLO FICTICIO – Información elaborada únicamente con fines ilustrativos para mostrar una propuesta de presentación de reclamos de KORI Financiera correspondiente al Q2 2026. Los datos no representan cifras reales ni información regulatoria presentada ante la SBS