


**CONSULTAS, RECLAMACIONES Y CONTROVERSIAS EN CONDUSEF
PERIODO ENERO-MARZO 2019**

INSTITUCIONES	RECLAMACIONES EN CONDUSEF CONSULTA POR PROCESO			PRINCIPALES CAUSAS			RECLAMACIONES GESTIONADAS POR LOS BUROS DE CRÉDITO
	Total de Reclamaciones	Resolución Favorable (%)	Tiempo de Respuesta (días)	Gestión de Cobranza - Gestión REDECO	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	
TOTALES	1,378	64.9	25	314	221	154	1,190
 FINACTIV	0	-	-	0	0	0	1