



PRODUCTOS Y MOTIVOS MAS FRECUENTES DE RECLAMOS						
PRODUCTO	MOTIVOS DE RECLAMO	RECLAMOS EN TRAMITE		RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO (en días)
		EN PLAZO	FUERA DE PLAZO	A FAVOR USUARIO	A FAVOR DE LA EMPRESA	
CREDITOS DE CONSUMO	Cobro indebido de intereses comisiones y gastos	2	0	13	11	19
	Inadecuada atención al usuario	0	0	2	9	7
	Reporte Indebido a la Central de Riesgos	2	0	3	2	4
	Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	2	0	4	0	4
	Otros Motivos	4	0	14	10	4
TOTAL NUMERO DE RECLAMOS						78
TOTAL NUMERO DE TRANSACCIONES						983,872