

Información de Reclamos recibidos de los Usuarios
 Periodo: Del 01/01/16 al 31/03/16



#	Operaciones, Productos o Servicios	Motivos de Reclamos	Reclamos Absueltos		Tiempo Promedio de Absolución
			A Favor de la Empresa	A Favor del Usuario	
1	Crédito de Consumo	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	8	0	19
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	6	2	8
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	5	5	15
		Otros motivos	7	17	16
2	Atención al Público	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1	0	17
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	3
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	0	1	10
		Otros motivos	0	0	0
			28	25	17
TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE					64
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES					840783