

Información de Reclamos recibidos de los Usuarios
 Periodo: Del 01/04/16 al 30/06/16



#	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	Reporte indebido en la Central de Riesgos	5	6	18
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	5	5	22
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	2	8	25
		Otros motivos	12	9	18
2	Atención al Público	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	1	9
		Otros motivos	0	0	0
			25	29	15
TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE					57
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES					936355