

Información de Reclamos recibidos de los Usuarios

Periodo: Del 01/04/17 al 30/06/17



#	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	12	12	18
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	8	4	13
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda).	2	14	26
2	Servicios Varios	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	2	2	13
3	Crédito Hipotecario para Vivienda	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	1	24
			24	33	18
TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE					105
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES					1,034,759