



PRODUCTOS Y MOTIVOS MAS FRECUENTES DE RECLAMOS				
Producto	Motivos de Reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo Promedio de absolución (días)
		A favor cliente	A favor empresa	
Créditos de consumo	Cobros indebidos de Intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos	7	36	12
	Inadecuada atención al usuario	10	4	13
	Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	3	11	14
	Otros	7	18	13
Total número de Reclamos				96
Total Número de Transacciones				1'040,521