

**Información de Reclamos recibidos de los Usuarios**

**Periodo: Del 01/01/18 al 31/03/18**

#	Operaciones, Productos o Servicios	Motivos de Reclamos	Reclamos Absueltos		Total Promedio de Tiempo de Atención
			A Favor de la Empresa	A Favor del Usuario	
1	Crédito de Consumo	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	2	20	39
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	10	5	22
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	10	2	28
2	Crédito Hipotecario	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	4	13	26
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	4	12	28
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	3	19
3	Servicios Varios	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1		25
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1		6
<b>TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE</b>					<b>127</b>
<b>TOTAL NUMERO DE OPERACIONES</b>					<b>956,530</b>