

Información de Reclamos recibidos de los Usuarios

Periodo: Del 01/07/18 al 30/09/18

#	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	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	27	20	25
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	13	10	22
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	6	10	25
3	Crédito Hipotecario para Vivienda	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	7	5	18
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	3	5	30
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	4	31
TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE					137
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES					1,062,717

