

Información de Reclamos recibidos de los Usuarios

Periodo: Del 01/01/19 al 31/03/19

#	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)	34	10	8
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	25	3	11
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	19	6	9
2	Crédito Hipotecario para Vivienda	Transacciones no procesadas / mal realizadas	6	0	10
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	5	1	12
		Demora o incumplimiento en la devolución de documentos valorados / Titulos Valores	2	1	10
TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE					186
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES					1,122,883