

Información de Reclamos recibidos de los Usuarios

Periodo: Del 01/01/21 al 31/03/21

#	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)	497	45	24
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	221	123	26
		Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	120	33	29
2	Crédito Hipotecario para Vivienda	Transacciones no procesadas / mal realizadas	91	22	37
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	40	10	35
		Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	15	6	49
3	Servicios Varios	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	136	25	19
		Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	28	1	23
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	25	2	16
TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE					1513
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES					1,019,847