

Información de Reclamos atendidos de los Usuarios

Periodo: Del 01/10/21 al 31/12/21

#	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	Transacciones no procesadas / mal realizadas	435	282	16
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	192	80	22
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	91	25	13
		Otros	235	74	20
2	Crédito Hipotecario para Vivienda	Transacciones no procesadas / mal realizadas	231	54	18
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	84	13	20
		Reporte indebido en la central de riesgos	23	4	19
		Otros	42	18	20
3	Servicios Varios	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	12	223	7
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	45	16	13
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	19	36	14
		Otros	27	14	11
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS			1436	839	16

	TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE	2,089
	TOTAL NUMERO DE OPERACIONES	976,946