

Información de Reclamos atendidos de los Usuarios

Periodo: Del 01/01/22 al 31/03/22

#	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	305	401	17
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	93	48	13
		Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	41	14	15
		Otros	148	54	17
2	Crédito Hipotecario para Vivienda	Transacciones no procesadas / mal realizadas	131	74	16
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	15	19	14
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	27	5	14
		Otros	28	22	19
3	Servicios Varios	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	13	286	2
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	96	59	12
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	65	15	9
		Otros	62	41	9
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS			1024	1038	13
TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE					2,091
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES					933,313