

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	362	443	17
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	106	52	13
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	53	16	18
		Otros	190	65	14
2	Crédito Hipotecario para Vivienda	Transacciones no procesadas / mal realizadas	51	52	18
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	4	8	14
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	3	9	22
		Otros	14	11	19
3	Servicios Varios	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	13	306	2
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	119	39	14
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	41	5	13
		Otros	68	32	12
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS			1024	1038	13

	TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE	2,091
	TOTAL NUMERO DE OPERACIONES	933,313