

## Información de Reclamos recibidos de los Usuarios

Periodo: Del 01/07/20 al 30/09/20

#	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)	289	1396	32
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	47	34	35
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	39	11	25
2	Crédito Hipotecario para Vivienda	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	13	13	36
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	11	13	32
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	1	30
3	Servicios Varios	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	9	26	27
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	16	2	21
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	1	22
<b>TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE</b>					<b>1911</b>
<b>TOTAL NUMERO DE OPERACIONES</b>					<b>752,955</b>