

Información de Reclamos recibidos de los Usuarios

Periodo: Del 01/04/21 al 30/06/21

#	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	180	120	23
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	86	35	27
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	57	26	27
2	Crédito Hipotecario para Vivienda	Transacciones no procesadas / mal realizadas	72	25	26
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	22	5	26
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	11	5	27
3	Servicios Varios	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	11	64	20
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	33	32	12
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	11		18
TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE					1486
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES					1172223