

Información de Reclamos atendidos de los Usuarios

Periodo: Del 01/07/22 al 30/09/22

#	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	286	308	10
		Reporte indebido en la central de riesgos	95	45	4
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	43	0	3
		Otros	89	56	12
2	Crédito Hipotecario para Vivienda	Transacciones no procesadas / mal realizadas	19	32	49
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	8	14	52
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	2	10	69
		Otros	16	9	42
3	Servicios Varios	Transacciones no procesadas / mal realizadas	6	5	8
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	6	1	5
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	3	112
		Otros	10	1	4
4	Servicios de recaudación	Transacciones no procesadas / mal realizadas	34	43	9
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	16	21	5
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	15	4	7
		Otros	12	14	8
5	Atención al público	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	43	321	2
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	80	80	5
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	11	5	5
6	Seguros	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	12	18	10
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS			805	990	10

TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE	1,720
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES	967,657

