

Información de Reclamos recibidos de los Usuarios

Periodo: Del 01/01/2020 al 31/03/2020

#	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)	38	18	16
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	22	7	21
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	20	8	17
2	Crédito Hipotecario para Vivienda	Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	2	33
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	2	2	18
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	4
3	Servicios Varios	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	29	8	11
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	19	17	18
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2	1	17
TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE					220
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES					1,019,935