

Información de Reclamos recibidos de los Usuarios

Periodo: Del 01/04/19 al 30/06/19

#	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)	40	6	17
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	18	26	16
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	19	12	18
2	Crédito Hipotecario para Vivienda	Transacciones no procesadas / mal realizadas	10	1	11
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	8	0	12
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2	0	2
TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE					176
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES					1,197,461