

Información de Reclamos atendidos de los Usuarios

Periodo: Del 01/04/20 al 30/06/20

#	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)	167	146	17
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	21	42	14
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	22	7	16
		Otros	8	11	26
2	Crédito Hipotecario para Vivienda	Transacciones no procesadas / mal realizadas	8	6	18
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	7	5	20
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	7	3	18
		Otros	0	0	0
3	Servicios Varios	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	2	17	5
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	8	6	9
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2	1	3
		Otros	1	1	28
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS			253	245	16

	TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE	1,081
	TOTAL NUMERO DE OPERACIONES	360,855

