

## Información de Reclamos atendidos de los Usuarios

Periodo: Del 01/04/22 al 30/06/22

#	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	226	371	19
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	123	62	10
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	72	35	17
		<b>Otros</b>	132	93	8
2	Crédito Hipotecario para Vivienda	Transacciones no procesadas / mal realizadas	17	41	32
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	6	14	19
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	5	12	10
		<b>Otros</b>	5	23	28
3	Servicios Varios	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	13	330	2
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	41	52	27
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	44	29	19
		<b>Otros</b>	44	32	14
<b>TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS</b>			<b>728</b>	<b>1094</b>	<b>14</b>

	<b>TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE</b>	<b>1,715</b>
	<b>TOTAL NUMERO DE OPERACIONES</b>	<b>950,484</b>