

Información de Reclamos recibidos de los Usuarios

Periodo: Del 01/07/20 al 30/09/20

#	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)	288	1396	32
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	47	34	35
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	39	11	25
		Otros	30	21	23
2	Crédito Hipotecario para Vivienda	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	13	13	36
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	11	13	32
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	1	30
		Otros	1	1	29
3	Servicios Varios	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	9	26	27
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	16	2	21
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	1	22
		Otros	1	2	25
		TOTAL	458	1521	32

TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE					1911
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES					752,955