

Información de Reclamos recibidos de los Usuarios

Periodo: Del 01/07/21 al 30/09/21

#	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	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	74	36	40
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	94	17	32
		Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción por problemas para efectuar reversiones	4	3	49
2	Crédito Hipotecario para Vivienda	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	20	7	42
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	8	4	45
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	3	1	57
3	Servicios Varios	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	7	7	20
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	2		15
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	8	94	14
TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE					1450
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES					951,580