

Información de Reclamos recibidos de los Usuarios  
 Periodo: Del 01/07/16 al 30/09/16



#	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	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	2	22	19
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	12	7	18
		Inadecuada atención al usuario	13	4	16
			<b>27</b>	<b>33</b>	<b>19</b>
<b>TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE</b>					<b>91</b>
<b>TOTAL NUMERO DE OPERACIONES</b>					<b>856,843</b>