

Información de Reclamos recibidos de los Usuarios

Periodo: Del 01/04/18 al 30/06/18

#	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 o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	13	10	34
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	6	13	35
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	12	6	31
2	Crédito Hipotecario para Vivienda	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	5	8	35
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	5	30
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	6	39
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	2	4	34
3	Crédito Hipotecario para Vivienda	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	2	1	37
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	0	1	28
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	58
<b>TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE</b>					<b>137</b>
<b>TOTAL NUMERO DE OPERACIONES</b>					<b>1,043,950</b>

