

Información de Reclamos recibidos de los Usuarios

Periodo: Del 01/07/17 al 30/09/17

#	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	20	2	13
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda).	7	12	33
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	4	14	23
2	Servicios Varios	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	3	0	23
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	0	2	19
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	30
3	Crédito Hipotecario para Vivienda	Inadecuada ejecución de garantías otorgadas por la entidad (cartas fianzas y otros)	0	1	29
			<b>35</b>	<b>31</b>	<b>20</b>

<b>TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE</b>	<b>127</b>
<b>TOTAL NUMERO DE OPERACIONES</b>	<b>910,800</b>

