

## Información de Reclamos recibidos de los Usuarios

Periodo: Del 01/07/19 al 30/09/19

#	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)	33	10	17
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	31		18
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	15	13	20
2	Crédito Hipotecario para Vivienda	Transacciones no procesadas / mal realizadas	7		33
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	3		16
3	Servicios Varios	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	6	5	12
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	8	1	14
<b>TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE</b>					<b>170</b>
<b>TOTAL NUMERO DE OPERACIONES</b>					<b>1,168,153</b>