

Información de Reclamos recibidos de los Usuarios

Periodo: Del 01/10/19 al 31/12/19

#	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)	36	14	14
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	32	4	9
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	15	20	15
2	Crédito Hipotecario para Vivienda	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2	3	24
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	1	18
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	3		3
3	Servicios Varios	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	18	6	11
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	10	8	11
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	1	20
TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE					232
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES					1,131,559