

Información de Reclamos recibidos de los Usuarios

Periodo: Del 01/10/16 al 31/12/16



#	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	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	12	7	7
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	2	15	14
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	8	5	7
2	Servicios Varios	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	1	9
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	5
3	Crédito Hipotecario	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	8
			25	29	10
TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE					82
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES					870,782