

Información de Reclamos recibidos de los Usuarios

Periodo: Del 01/09/18 al 31/12/18

#	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	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	29	12	14
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	29	9	14
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	7	16	20
2	Crédito Hipotecario para Vivienda	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	5	1	18
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	3	2	18
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	1	11
TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE					161
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES					