

Información de Reclamos recibidos de los Usuarios

Periodo: Del 01/10/17 al 31/12/17

#	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	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1	40	28
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	12	7	17
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	6	10	18
2	Servicios Varios	Reporte indebido en la Central de Riesgos	1	4	17
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	3	19
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	3	1	16
3	Crédito Hipotecario para Vivienda	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	3	31
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	1	30
			25	69	21
TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE					132
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES					946,271

