

**INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS**

Periodo del 01 de enero al 31 de marzo de 2022

OPERACIÓN/ PRODUCTO/ SERVICIO	CÓDIGO	MOTIVO DEL RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO DE ABSOLUCIÓN DE RESPUESTA
			A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL CLIENTE	
CRÉDITO DE CONSUMO	2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	30	12	9
	33	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	12	8	10
	1	Incumplimiento de cláusulas del contrato, pólizas, condiciones y acuerdos	13	0	8
	22	Reporte indebido en la Central de riesgos	13	0	17
	13	Problemas relacionados a garantías (entre otros: valuación, tasación y ejecución)	4	2	7
	8	Resolución de contrato	16	2	15
	3	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	5	0	11
<b>TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE</b>			115		
<b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE</b>			173,228		
<b>TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN DE TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS</b>			10		