

**INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS**

Periodo del 01 de octubre al 31 de diciembre de 2021

OPERACIÓN/ PRODUCTO/ SERVICIO	CÓDIGO	MOTIVO DEL RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS			
			A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	TOTAL	TIEMPO DE ABSOLUCIÓN DE RESPUESTA
<b>CRÉDITO DE CONSUMO</b>	2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	36	3	39	9
	39	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	13	7	20	9
	1	Incumplimiento de cláusulas del contrato, pólizas, condiciones y acuerdos	16	3	19	8
	8	Resolución de contrato	16	0	16	12
	22	Reporte indebido en la Central de riesgos	9	0	9	12
	6	Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	1	4	14
	13	Problemas relacionados a garantías (entre otros: valuación, tasación y ejecución)	3	1	4	15
<b>TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE</b>					<b>118</b>	
<b>TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE</b>					<b>112</b>	
<b>TOTAL DE NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE</b>					<b>171,502</b>	
<b>TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN DEL TOTAL DE RECLAMOS</b>					<b>9</b>	