

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo del 01 de julio al 30 de septiembre de 2022

OPERACIÓN/ PRODUCTO/ SERVICIO	CÓDIGO	MOTIVO DEL RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS			
			A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	TOTAL	TIEMPO DE ABSOLUCIÓN DE RESPUESTA
CRÉDITO CONSUMO	1	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos.	14	0	14	20
	2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	25	3	28	18
	3	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	3	2	5	21
	13	Problemas relacionados a garantías (entre otros: valuación, tasación y ejecución)	10	9	19	19
	22	Reporte indebido en la Central de Riesgos	6	0	6	23
	39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	6	17	23	19
TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE					104	
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE					108	
TOTAL DE NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE					185,230	