

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo 01 de abril al 30 de junio de 2020

Operación/ Producto/ Servicio	Código	MOTIVO DEL RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		
			A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	TIEMPO DE ABSOLUCIÓN DE RESPUESTA
CRÉDITO DE CONSUMO	2	Inadecuada o insuficiente Información sobre operaciones, productos y servicios	31	10	4
	3	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, IT F, entre otros cargos, según corresponda)	18	0	2
	8	Resolución de contrato	13	1	7
	39	Inadecuada atención al usuario- Problemas en la calidad del servicio	9	4	12
	13	Problemas relacionados a garantías (entre otros: valuación, tasación y ejecución).	5	7	8
	999	Vías de Atención al Público, facilidades de pago, información de productos y contratos.	44	3	1
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			876		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE			153,124		