

INFORME ESTADÍSTICO DE RECLAMOS

Periodo del 01 de enero al 31 de marzo de 2021

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, producto y servicios	35	10	6
	8	Resolución de contrato	19	0	7
	22	Reporte indebido en la Central de riesgos	15	0	10
	1	Incumplimiento de cláusulas del contrato, pólizas, condiciones y acuerdos	6	5	6
	3	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	10	1	6
	39	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	8	3	4
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			142		
TOTAL DE OPERACIONES REALIZADAS EN EL TRIMESTRE			180,441		
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION DEL TOTAL DE RECLAMOS			7		