

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo 01 de enero 2020 al 31 de marzo de 2020

Operación/ Producto/ Servicio	MOTIVO DEL RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		Tiempo promedio de absolución
		A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	
		CRÉDITO DE CONSUMO	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	
Problemas relacionados a garantías (entre otros: valuación, tasación y ejecución)	17		15	24
Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	23		3	19
Resolución de contrato	17		3	18
Inadecuada atención al usuario- Problemas en la calidad del servicio	3		10	18
Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	10		2	18
Reporte indebido en la Central de Riesgos	6		5	16
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE				226
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE				515,497