

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
Segundo Trimestre - 2019

Nº	Operación, servicio o producto	Motivo del Reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de respuesta (días)
			A favor de la empresa	A favor del usuario	
1	1.-Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	39.- Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad de servicio		1	11
2	3.- Cuenta a Plazo	02.- Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		1	16
3	9.-Crédito consumo	20.- Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1		12
		39.- Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad de servicio	1	1	22
		106.- Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito		1	18
4	27.- Servicio de recaudación	39.- Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad de servicio		1	13
5	28.- Pago de servicios	39.- Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad de servicio	1		13
6	97.-Crédito a pequeñas empresas y microempresas	106.- Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	1		27
TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS EN EL TRIMESTRE					9
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN DEL TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS					17
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE					59147