

## INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Tercer 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	9.-Crédito consumo	02.- Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		1	28
		20. Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas		1	28
		39.- Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad de servicio		1	12
2	17.-Títulos valores (cheques, pagarés, entre otros)	13.-Problemas relacionados a garantías (entre otros: valuación, tasación y ejecución)		1	20
<b>TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS EN EL TRIMESTRE</b>					<b>4</b>
<b>TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN DEL TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS</b>					<b>22</b>
<b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE</b>					<b>63400</b>