

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Cuarto Trimestre - 2019

N°	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		20
		20. Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1		18
		39.- Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad de servicio		1	9
2	97.-Crédito a pequeñas empresas y microempresas	7. Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1		6
TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS EN EL TRIMESTRE					4
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN DEL TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS					13
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE					64017