

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
Segundo Trimestre - 2020

Nº	Operación, servicio o producto	Motivo del Reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de absolución (días calendario)
			A favor de la empresa	A favor del usuario	
1	Crédito consumo	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		1
		Transacciones no procesadas / mal procesadas		1	1
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	1	1
2	Crédito a pequeñas empresas y microempresas	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		1	20
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		1
		Transacciones no procesadas / mal procesadas		1	1
		Reporte indebido en la central de riesgos	1		1
3	Cuenta CTS	Transacciones no procesadas / mal procesadas	1		1
4	Otras garantías (reales y personales)	Problemas relacionados a garantías (entre otros: valuación, tasación y ejecución)		1	2
TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS REGISTRADOS EN EL TRIMESTRE					9
TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS EN TRÁMITE					3
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN DEL TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS					3
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE					27078