

## INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

**Tercer Trimestre - 2020**

N°	OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ATENDIDOS		TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS	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)	2	2	4	11
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	2		2	13
2	Crédito a pequeñas empresas y microempresas	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		1	1
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	1		1	19
3	Servicio de recaudación	Transacciones no procesadas / mal procesadas	1		1	1
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1		1	1
<b>TOTAL GENERAL</b>			<b>8</b>	<b>2</b>	<b>10</b>	<b>9</b>
<b>TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS REGISTRADOS EN EL TRIMESTRE</b>						<b>12</b>
<b>TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS EN TRÁMITE</b>						<b>5</b>
<b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE</b>						<b>42629</b>