

**INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS**
**Primer Trimestre - 2021**

Nº	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)		1	1	14
		Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción por falta de entrega o demora en las comunicaciones		1	1	15
		Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas.	1		1	8
		Modificaciones contractuales del crédito - Otros motivos	1		1	21
2	Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	2		2	8
3	Crédito a pequeñas empresas y microempresas	Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas.		1	1	6
4	Cuenta a Plazo	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio		1	1	11
<b>TOTAL GENERAL</b>			<b>4</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>11</b>
<b>TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS REGISTRADOS EN EL TRIMESTRE</b>						<b>8</b>
<b>TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS EN TRÁMITE</b>						<b>0</b>
<b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE</b>						<b>50187</b>