

## INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

### Segundo 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 a pequeñas empresas y microempresas	Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas.	1	1	2	17
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio		1	1	17
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	1		1	11
2	Cuenta a Plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		1	5
3	Pago de Servicios	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		1	9
<b>TOTAL GENERAL</b>			<b>4</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>13</b>
<b>TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS REGISTRADOS EN EL TRIMESTRE</b>						<b>7</b>
<b>TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS EN TRÁMITE</b>						<b>1</b>
<b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE</b>						<b>51569</b>