

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Tercer 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	Transacciones no procesadas / mal realizadas		1	1	6
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	1		1	18
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas		1	1	14
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	4		4	6
2	Crédito consumo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1		1	18
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas		1	1	18
		Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas.		1	1	29
		Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción por inadecuada información sobre condiciones de la modificación y/o procedimiento de reversión.		1	1	28
		Modificaciones contractuales del crédito - Otros motivos	1		1	4
3	Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	Inadecuada e insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		1	1	4
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1		1	18
4	Banca – Seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	Inadecuada e insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		1	28
TOTAL GENERAL			9	6	15	14
TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS REGISTRADOS EN EL TRIMESTRE						15
TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS EN TRÁMITE						1
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE						54125