

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Cuarto 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	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	1	2	14
		Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción por inadecuada información sobre condiciones de la modificación y/o procedimiento de reversión.		1	1	21
2	Crédito a pequeñas empresas y microempresas	Transacciones no procesadas / mal realizadas		2	2	20
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas		1	1	28
3	Servicio de recaudación	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		1	2
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1		1	3
4	Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	1	2	15
5	Cuenta a Plazo	Inadecuada e insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		1	4
6	Cuenta CTS	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos		1	1	21
TOTAL GENERAL			5	7	12	15
TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS REGISTRADOS EN EL TRIMESTRE						11
TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS EN TRÁMITE						0
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE						57573