

## INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

**Primer Trimestre - 2022**

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	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)		1	1	15
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas		1	1	22
		Reporte indebido en la central de riesgos	1		1	20
2	Crédito consumo	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito		1	1	25
3	Cuenta a Plazo	Inadecuada e insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		1	12
4	Otras garantías (reales y personales)	Problemas relacionados a garantías (entre otros: valuación, tasación y ejecución)	1		1	7
5	Servicio de recaudación	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad de servicio	1		1	1
6	Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad de servicio		1	1	4
<b>TOTAL GENERAL</b>			<b>4</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>13</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>56075</b>