

## INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

**Segundo 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	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1		1	24
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	2	1	3	9
2	Crédito consumo	Reporte indebido en la central de riesgos	1		1	21
		Problemas relacionados a garantías (entre otros: valuación, tasación y ejecución)	1		1	20
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1		1	3
		Modificaciones contractuales del crédito - Otros motivos	1		1	7
		Cobros Indebidos intereses, comisiones, gastos y tributos( tales como seguros, ITF,	1		1	5
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	1		1	5
3	Cuenta a Plazo	Transacciones no procesadas / mal procesadas		1	1	5
4	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	3
<b>TOTAL GENERAL</b>			<b>9</b>	<b>3</b>	<b>12</b>	<b>10</b>
<b>TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS REGISTRADOS EN EL TRIMESTRE</b>						<b>12</b>
<b>TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS EN TRÁMITE</b>						<b>0</b>
<b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE</b>						<b>57621</b>