

## INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

**Tercer Trimestre - 2022**

Nº	OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ATENDIDOS		TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS	TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN
			A favor de la empresa	A favor del usuario		
1	Crédito a pequeñas empresas y microempresas	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1		1	7
		Difusión de Información sin autorización del Usuario	1		1	21
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1		1	21
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	1		1	7
2	Crédito consumo	Cobros Indevidos intereses, comisiones, gastos y tributos( tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponde)	1		1	21
		Reporte indebido en la central de riesgos	1		1	14
3	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	6
4	Cuenta de deposito destinada al depósito de remuneraciones	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2		2	8
<b>TOTAL GENERAL</b>			9	1	10	12
<b>TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS REGISTRADOS EN EL TRIMESTRE</b>						10
<b>TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS EN TRÁMITE</b>						0
<b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE</b>						60928