

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Cuarto 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	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según	1		1	12
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1		1	23
2	Crédito consumo	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	1	2	21
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	25
TOTAL GENERAL			4	1	5	20
TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS REGISTRADOS EN EL TRIMESTRE						5
TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS EN TRÁMITE						0
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE						64457