

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Primer Trimestre - 2023

Nº	OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS		TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS	TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN (días calendario)
			A favor de la empresa	A favor del usuario		
1	Crédito consumo	Reporte indebido en la central de riesgos	1		1	21
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	1		1	20
2	Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	Inadecuada atención al usuario - Problemas de Calidad	1		1	25
3	Crédito a pequeñas empresas y microempresas	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	5		5	21
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	1		1	16
TOTAL GENERAL			9	0	9	21
TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS REGISTRADOS EN EL TRIMESTRE						9
TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS EN TRÁMITE						0
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE						63326