

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Segundo 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	Cuenta a Plazo	Transacciones no procesadas / mal procesadas	1		1	16
2	Crédito consumo	Cobros Indevidos intereses, comisiones, gastos y tributos(tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponde)	2		2	14
		Operaciones no Reconocidas	1		1	13
3	Crédito a pequeñas empresas y microempresas	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1		1	21
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad de servicio	1		1	20
TOTAL GENERAL			6	0	6	16
TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS REGISTRADOS EN EL TRIMESTRE						6
TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS EN TRÁMITE						0
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE						64674