



INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Período: Del 01 / 07 / 2015 al 30 / 09 / 2015

N°	Operación, servicio o producto ¹	Motivo de reclamo ²	Reclamos absueltos ³		Tiempo promedio de absolución ⁴ (en días calendario)
			A favor de la empresa	A favor del usuario	
1	09 Crédito de consumo	02 Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	12	2	23.79
2	09 Crédito de consumo	03 Cobros indebidos de Intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros ITF, entre otros cargos)	6	4	26.90
3	09 Crédito de consumo	39 Inadecuada atención al usuario	3	2	16.00
4	09 Crédito de consumo	50 Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	6.00
5	09 Crédito de consumo	06 Solicitud de reconsideración o apelación del reclamo declarado improcedente	0	2	19.50
6	09 Crédito de consumo	18 Operaciones no reconocidas	0	3	27.67
7	09 Crédito de consumo	20 Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	0	2	29.50
8	09 Crédito de consumo	01 Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	9.00
Total			23	15	23.11

TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE	46
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE	9690

Códigos de Motivos de Reclamo más frecuentes:

03 Cobros indebidos de Intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros ITF, entre otros cargos).

02 Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.