



INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: Del 01 / 04 / 2015 al 30 / 06 / 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	5	4	32.22
2	09 Crédito de consumo	03 Cobros indebidos de Intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros ITF, entre otros cargos)	4	9	16.69
3	09 Crédito de consumo	39 Inadecuada atención al usuario		1	46
Total			9	14	24.04

TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE	30
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE	9248

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.