



INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Período: Del 01 / 10 / 2014 al 31 / 12 / 2014

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	1	2	28
2	09 Crédito de consumo	03 Cobros indebidos de Intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros ITF, entre otros cargos)		2	27.5
3	09 Crédito de consumo	18 Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, y abonos)		1	9
Total			1	5	24.67

TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE	8
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE	11,546

Códigos de Motivos de Reclamo más frecuentes:

02 Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios