



INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Período: Del 01 / 10 / 2015 al 31 / 12 / 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	03 Cobros indebidos de Intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros ITF, entre otros cargos)	12	10	21.091
2	09 Crédito de consumo	02 Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	9	3	22.83
3	09 Crédito de consumo	22 Reporte Indebido en la Central de Riesgos	3	0	8.00
4	09 Crédito de consumo	39 Inadecuada Atención al Usuario	0	1	19.00
5	09 Crédito de consumo	50 Solicitud de reconsideración o apelación del reclamo declarado improcedente	1	0	15.00
Total			25	14	20.41

TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE	62
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE	10181

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.