



## INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: Del 01 / 07 / 2016 al 30 / 09 / 2016

Nº	Operación, servicio o producto <sup>1</sup>	Motivo de reclamo <sup>2</sup>	Reclamos absueltos <sup>3</sup>		Tiempo promedio de absolución <sup>4</sup> (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.	6	1	10
2	09 Crédito de consumo	03. Cobros indebidos de Intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros ITF, entre otros cargos).	14	7	9
3	09 Crédito de consumo	27. Demora o incumplimiento en la devolución de documentos valorados / Títulos Valores.	1	4	9
4	09 Crédito de consumo	18. Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos).	0	2	20
5	09 Crédito de consumo	22. Reporte indebido en la Central de Riesgos.	1	0	9
<b>Total</b>			<b>22</b>	<b>14</b>	<b>10</b>

<b>TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE</b>	<b>44</b>
<b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE</b>	<b>15608</b>

### Códigos de Motivos de Reclamo más frecuentes:

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

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