



INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: Del 01 / 04 / 2016 al 30 / 06 / 2016

Nº	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)	26	13	12.59
2	09 Crédito de consumo	02.Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	10	1	15.00
3	09 Crédito de consumo	20.Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	4	13.40
4	09 Crédito de consumo	22.Reporte indebido en la Central de Riesgos	1	1	4.00
5	09 Crédito de consumo	18.Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	1	0	30.00
6	09 Crédito de consumo	33.Difusión de información de operaciones sin autorización del usuario	0	1	14.00
7	09 Crédito de consumo	27.Demora o incumplimiento en la devolución de documentos valorados / Títulos Valores	0	1	8.00
8	09 Crédito de consumo	104.Problemas relacionados a cajeros corresponsales	1	0	21.00
9	09 Crédito de consumo	39. Inadecuada atención al usuario	0	1	8.00
10	09 Crédito de consumo	19.Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	0	1	9.00
Total			40	23	13.032

TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE	70
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE	12762

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.