



INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Período: Del 01 / 01 / 2016 al 31 / 03 / 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)	42	22	17.11
2	09 Crédito de consumo	02.Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	9	3	15.33
3	09 Crédito de consumo	39.Inadecuada atención al usuario	0	3	18.67
4	09 Crédito de consumo	22.Reporte indebido en la Central de Riesgos	0	3	17.00
5	09 Crédito de consumo	94.Problemas relacionados a la información incluida en el estado de cuenta del afiliado	0	2	15.50
6	09 Crédito de consumo	18.Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	0	1	13.00
7	09 Crédito de consumo	34.Error en los datos del usuario registrado en la empresa	0	1	7.00
8	09 Crédito de consumo	33.Difusión de información de operaciones sin autorización del usuario	1	0	7.00
9	09 Crédito de consumo	27.Demora o incumplimiento en la devolución de documentos valorados / Títulos Valores	1	0	4.00
10	09 Crédito de consumo	19.Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	1	0	4.00
Total			54	35	16.315

TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE	97
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE	9202

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.