

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
PERIODO: 1ER - TRIMESTRE 2016 (DEL: 01.01.2016 AL 31.03.2016)

Código	Operación /Servicio/ Producto	Código	MOTIVO DEL RECLAMO	Reclamos Atendidos		Tiempo Promedio de Absolución
				A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	
'09	consumo	13	Problemas relacionados a garantías (entre otros: valuación, tasación y ejecución)	31	14	22
		1	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	37	8	16
		2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	40	4	17
		39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	20	3	17
		22	Reporte indebido en la Central de Riesgos	17	0	16
		29	Entrega de billetes falsos	5	0	19
		6	Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	0	26
		33	Difusión de información de operaciones sin autorización del usuario	2	0	21
		18	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1	0	28
TOTAL:				155	29	19
TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE						208
TOTAL NUMERO DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE						184
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE						260,221