

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
PERIODO: 2DO. TRIMESTRE 2016 (DEL: 01.04.2016 AL 30.06.2016)

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	1	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	73	12	18
		39	Inadecuada atención al usuario- Problemas en la calidad del servicio	16	2	20
		2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	15	1	19
		13	Problemas relacionados a garantías (entre otros: valuación, tasación y ejecución)	12	1	22
		22	Reporte indebido en la Central de Riesgos	8	0	20
		30	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	7	0	17
		6	Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	1	18
		29	Entrega de billetes falsos	4	0	22
		34	Difusión de información sin autorización del usuario	2	0	27
		105	Problemas relacionados con la pagina web de la empresa	2	0	19
		4	Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones	0	1	1
		20	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	0	9
		21	Publicidad engañosa o información que induce a error	1	0	13
		3	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	1	0	28
TOTAL:				145	18	19
TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE						196
TOTAL NUMERO DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE						163
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE						274,639