

<b>INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS</b>						
<b>PERIODO: 3ER. TRIMESTRE 2016 (DEL: 01.07.2016 AL 30.09.2016)</b>						
Código	Operación/ Servicio/Pr oducto	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	60	30	24
		39	Inadecuada atención al usuario- Problemas en la calidad de servicio	14	13	24
		2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	14	5	23
		30	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	6	12	28
		22	Reporte indebido en la Central de Riesgos	10	0	25
		13	Problemas relacionados a garantías (entre otros: valuación, tasación y ejecución)	4	1	25
		6	Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	1	26
		29	Entrega de billetes falsos	3	0	28
		3	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	1	14
		106	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	2	0	28
		4	Modificación indebida de las tasas de interés, comisiones u otras condiciones pactadas	1	0	24
		21	Publicidad engañosa o información que induce a error	1	0	28
<b>TOTAL:</b>				<b>119</b>	<b>63</b>	<b>25</b>
<b>TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE</b>						<b>241</b>
<b>TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE</b>						<b>182</b>
<b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE</b>						<b>285,096</b>