

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
PERIODO: 4TO -TRIMESTRE 2016 (DEL: 01.10.2016 AL 31.12.2016)

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	51	26	25
		2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	38	10	22
		39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	27	15	26
		13	Problemas relacionados a garantías (entre otros: valuación, tasación y ejecución)	11	7	23
		22	Reporte indebido en la Central de Riesgos	16	1	24
		3	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	8	2	27
		20	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	2	3	25
		6	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	2	29
		30	Falla del Sistema informatico que dificultan operaciones y servicios	2	0	28
		106	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	0	1	28
		29	Entrega de Billetes Falsos	1	0	28
		18	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, según corresponda)	0	1	6
TOTAL:				157	68	24
TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE						307
TOTAL NUMERO DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE						225
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE						302,666