

**INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS**
**PERIODO - 2017 (DEL 01.03.2017 AL 31.03.2017)**

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	52	41	23
		2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	54	6	23
		3	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	7	3	23
		4	Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1	0	28
		6	Transacciones no procesadas / mal realizadas	4	1	22
		8	Resolución de contrato	1	1	25
		13	Problemas relacionados a garantías (entre otros: valuación, tasación y ejecución)	13	3	16
		18	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	0	1	43
		20	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	2	5	29
		22	Reporte indebido en la Central de Riesgos	18	4	22
		23	Demora en la rectificación de la información reportada en la Central de Riesgos	2	0	28
		29	Entrega de billetes falsos	2	0	25
		30	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	3	0	19
		33	Difusión de información sin autorización del usuario	6	1	18
		34	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1	2	24
		39	Inadecuada atención al usuario- Problemas en la calidad del servicio	21	15	23
		106	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	1	1	23
			<b>TOTAL:</b>	<b>188</b>	<b>84</b>	<b>23</b>
TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL PERIODO						364
TOTAL NUMERO DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL PERIODO						272
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE						294,524