

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
PERIODO - 2017 (DEL 01.04.2017 AL 31.06.2017)

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	13	Problemas relacionados a garantías (entre otros: valuación, tasación y ejecución)	36	71	22
		1	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	50	16	19
		2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	47	16	21
		39	Inadecuada atención al usuario- Problemas en la calidad del servicio	10	16	22
		3	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	13	3	24
		22	Reporte indebido en la Central de Riesgos	10	3	21
		6	Transacciones no procesadas / mal realizadas	5	3	22
		33	Difusión de información sin autorización del usuario	5	0	24
		8	Resolución de contrato	3	2	18
		34	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	3	1	22
		30	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	0	3	25
		29	Entrega de billetes falsos	2	0	23
		20	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	1	22
		4	Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1	0	28
TOTAL:				186	135	22
TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL PERIODO						385
TOTAL NUMERO DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL PERIODO						321
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE						311,236

