

<b>INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS</b>						
<b>PERIODO - 2017 (DEL: 01.07.2017 AL 30.09.2017)</b>						
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)	32	43	26
		2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	52	15	25
		1	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	36	5	24
		39	Inadecuada atención al usuario- Problemas en la calidad del servicio	16	9	26
		8	Resolución de contrato	16	3	25
		3	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	17	1	20
		22	Reporte indebido en la Central de Riesgos	14	2	25
		6	Transacciones no procesadas	10	5	26
		34	Difusión de información sin autorización del usuario.	2	5	23
		18	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	2	3	16
		33	Difusion de informacion de operacionbes sin autorización del usuario.	4	0	26
		20	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas.	3	0	24
		29	Entrega de billetes falsos	3	0	37
		106	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	1	1	15
		4	Modificación de las tasas de interes, comisiones, u otras consiciones pactadas.	1	0	25
<b>TOTAL:</b>				<b>209</b>	<b>92</b>	<b>26</b>
<b>TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL PERIODO</b>						<b>392</b>
<b>TOTAL NUMERO DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL PERIODO</b>						<b>301</b>
<b>TOTAL NUMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE</b>						<b>315,982</b>