

## INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

PERIODO: DEL 01.10.2019 AL 31.12.2019							
Item	Operación / Servicio / Producto	codigo	MOTIVO DEL RECLAMO	Reclamos Atendidos			Tiempo Promedio de Absolución
				A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	TOTAL	
1	<b>CONSUMO</b>	1	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	33	11	44	11
2		13	Problemas relacionados a garantías (entre otros: valuación, tasación y ejecución)	18	26	44	15
3		2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	26	4	30	8
4		8	Resolución de contrato	27	0	27	14
5		39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	19	7	26	8
6		22	Reporte indebido en la Central de Riesgos	13	1	14	12
7		3	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	10	1	11	11
8		6	Transacciones no procesadas / mal realizadas	5	2	7	8
9		4	Modificación de las tasas de interes	3	1	4	4
10		29	Entrega de billetes falsos	4	0	4	8
11		20	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	2	1	3	9
12		33	Difusión de información sin autorizacion	2	0	2	14
13		18	Operaciones no reconocidas	1	0	1	10
14		19	Demora de envio de correspondencia (EECC, otros)	1	0	1	11
15		30	Fallas en el sistema informatico	1	0	1	2
<b>TOTAL:</b>				<b>165</b>	<b>54</b>	<b>219</b>	
<b>TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE: 251</b>							
<b>TOTAL NUMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE: 351,536</b>							