

REPORTE Y ESTADÍSTICAS 2017 - I

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS POR LOS USUARIOS Periodo del 01/01/2017 al 31/03/2017

Nro	OPERACIÓN / SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DEL RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN (en días calendarios)
			A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	
1	Crédito de consumo	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	2	38
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	2	0	24
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	2	0	18
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	1	21
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	2
		Reporte indebido en la central de riesgos	0	1	24
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	1	13
2	Cuenta a plazo	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	1	17
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	19
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1	0	6
3	Cuenta de Ahorro	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	0	19
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	5
4	Fideicomiso	Reporte indebido en la central de riesgos	0	1	9
5	Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	0	1	19
TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS			10	9	19
N° DE RECLAMOS EN PROCESO DE ABSOLUCIÓN			=====	=====	4
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN			=====	=====	18
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE			=====	=====	145,669

Productos, Servicios y Operaciones



Gráfico 01: Clasificación productos, servicios y operaciones

ANEXO N° 2
INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS⁽¹⁾

REPORTE DE RECLAMOS N° RR1

Empresa: CAJA RURAL DE AHORRO Y CREDITO LOS ANDES S.A.

Código (2):169

Del: 01/01/2017 al: 31/03/2017

CANAL (3)	OPERACIÓN/SERVICIO/PRODUCTO (4)	MOTIVO RECLAMO (5)	UBICACIÓN GEOGRAFICA Dpto-Prov (6)	REVISIÓN(7)	RECLAMOS EN TRAMITE					RECLAMOS ABSUELTOS POR PLAZOS (9) (En días)										TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION (10)	
					POR PLAZOS (8)																
					(En días)					A favor de la Empresa					A favor del Usuario						
					1 - 15	16 - 30	31 - 60	Más de 60	Total	1 - 15	16 - 30	31 - 60	Más de 60	Sub Total	1 - 15	16 - 30	31 - 60	Más de 60	Sub Total		Total
01	01	01	2101	1											1				1	1	5
01	01	02	2101	1						1				1						1	13
01	01	02	2111	1							1			1						1	24
01	03	06	1501	1							1			1						1	19
01	03	18	2101	1						1				1						1	6
01	03	39	2101	1							1			1						1	17
01	03	39	2101	1											1					1	16
01	09	06	2101	1											1				1	1	28
01	09	06	0501	1												1			1	1	48
01	09	18	1501	1							1			1						1	23
01	09	06	2102	1	1				1												
01	09	18	0501	1							1			1						1	24
01	09	18	0501	1		1			1												
01	09	22	2111	1											1				1	1	24
01	09	02	0401	1						1				1						1	2
01	09	03	2101	1										1					1	1	13
01	09	03	2111	1	1				1												
01	09	20	2101	1							1			1						1	19
01	09	20	0808	1							1			1						1	17
01	09	39	0401	1											1				1	1	21
01	09	39	2101	1	1				1												
01	18	22	2101	1										1					1	1	9
01	96	20	2111	1											1				1	1	19
TOTAL					3	1	0	0	4	3	7	0	0	10	3	5	1	0	8	19	18
23	TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE (11)																				
18	TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION DEL TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS (12)																				
145,669	TOTAL NUMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE (13)																				

Reporte de Reclamo N° RR3

DETALLE DE OTROS CANALES, OTRAS OPERACIONES - SERVICIOS - PRODUCTOS Y OTROS MOTIVOS DE RECLAMO ⁽¹⁾

Del: 01/ 01/ 2017 al: 31/ 03 2017

Empresa: CRAC LASA Código: 169

	OTRAS OPERACIONES – SERVICIOS – PRODUCTOS (2)			MOTIVOS DE RECLAMO (3)			CANTIDAD (4)
	Canal	Tipificado	Otros	Canal	Tipificado	Otros	
TOTAL							

Gerente General

Oficial de Atención al Usuario