

## REPORTE Y ESTADÍSTICAS 2018 - I

### INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS POR LOS USUARIOS Periodo del 01/01/2018 al 31/03/2018

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	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	0	23
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	1	29
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	1	1	30
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	2	3	35
		Reporte indebido en la central de riesgos	0	2	29
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	1	29
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	0	30
2	Cuenta a plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	1	29
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	30
		Incumplimiento del secreto bancario	1	0	28
	Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	3	0	29
3	Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	2	2	29
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	30
		Reporte indebido en la central de riesgos	2	0	29

4	Fideicomiso	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	29
5	Cuenta CTS	Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	0	1	30
6	Otras garantías (reales y personales)	Reporte indebido en la central de riesgos	1	0	18
		<b>TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS</b>	<b>22</b>	<b>13</b>	<b>35</b>
		<b>N° DE RECLAMOS EN PROCESO DE ABSOLUCIÓN</b>	<b>=====</b>	<b>=====</b>	<b>=====</b>
		<b>TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN</b>	<b>=====</b>	<b>=====</b>	<b>30</b>
		<b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE</b>	<b>=====</b>	<b>=====</b>	<b>296,581</b>



