

## REPORTE Y ESTADÍSTICAS 2016 - II

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS POR LOS USUARIOS

Periodo del 01/04/2016 al 30/06/2016.

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	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas.		1	25
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos.		1	27
		Otros motivos	1		25
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		29
		Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad de servicio	1	1	26
		Operaciones no reconocidas	2		28
		Reporte indebido en la central de riesgos.		2	29
		Entrega de billetes falsos.	1		23
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda).		1	29
2	Cuenta de ahorro	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos		1	26
		Transacciones no procesadas / mal realizadas		3	20
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.		1	26
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1	1	22
		Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas		1	28

3	Otras garantías (reales y personales)	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1		25
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		27
4	Atención al público	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1		27
5	Fideicomiso	Operaciones no reconocidas	1		19
		<b>TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS</b>	<b>11</b>	<b>13</b>	<b>24</b>
		<b>TIEMPO PROMEDIO DE ABSORCIÓN</b>	<b>=====</b>	<b>=====</b>	<b>25</b>
		<b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE</b>	<b>=====</b>	<b>=====</b>	<b>128,203</b>

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

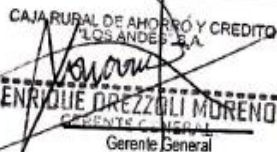
Del: 01/04/2016 al: 30/06/2016

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 dias)										TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION (10)		
					POR PLAZOS (8)																	
					(En dias)					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	96	30	2105	1					0													
01	09	20	2105	1					0		1			1					0	1	27	
01	09	01	1501	1					0					0		1			1	1	25	
01	09	01	2111	1					0					0		1			1	1	26	
01	16	18	2105	1					0					0		1			1	1	27	
01	09	999	2101	1					0		1			1					0	1	25	
01	03	06	2101	1					0					0					0	1	25	
01	03	06	2101	1					0					0		1			1	1	25	
01	03	06	1501	1					0					0		1			1	1	25	
01	04	30	2103	1					0					0		1			1	1	25	
01	09	22	2101	1					0					0					1	1	10	
01	09	06	2101	2					0					0		1			1	1	26	
01	09	39	2101	1					0		1			1					1	1	29	
01	09	18	2102	1					0					0		1			1	1	29	
01	16	06	2101	1					0		1			1					0	1	25	
01	09	22	0502	1					0		1			1					0	1	27	
01	09	29	2101	1					0					0		1			1	1	28	
01	18	18	2111	1					0					1					0	1	23	
01	09	03	0501	2					0					0					1	1	19	
01	09	39	2111	1					0					1		1			0	1	29	
01	03	18	2104	1					0		1			0					1	1	23	
01	09	18	2101	1					0		1			1					0	1	22	
01	03	04	2111	1					0		1			1					0	1	22	
01	04	18	1501	1					0					0		1			0	1	30	
TOTAL									0		1			0		1			1	1	28	
24									0		1			0		1			0	1	27	
25									0		10			0		12			0	0	13	24
128,203																						

TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE (11)

TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION DEL TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS (12)

TOTAL NUMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE (13)

CAJA RURAL DE AHORRO Y CREDITO  
 LOS ANDES S.A.  
  
**ENRIQUE DREZZI MORI MORENO**  
 Gerente General

  
 Oficial de Atención al Usuario  
 Ivan Alexis Salazar Lozano

Reporte de Reclamo N° RR3

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

Del: 01/04/2016 al: 30/06/2016

Empresa: CRAC LASA Código: 169

	OTRAS OPERACIONES - SERVICIOS - PRODUCTOS -2			MOTIVOS DE RECLAMO -3			CANTIDAD -4
	Canal	Tipificado	Otros	Canal	Tipificado	Otros	
	01	09		1	999		1
<b>TOTAL</b>							1

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

**ENRIQUE BREZZOLI MORENO**  
Gerente General

Oficial de Atención al Usuario  
Ivan Alexis Salazar Lozano