

REPORTES Y ESTADÍSTICAS 2018 - III

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS POR LOS USUARIOS

Periodo del 01/07/2018 al 30/09/2018

Nro.	OPERACIÓN / SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DEL RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN (en días calendario)
			A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	
1	Crédito de consumo	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	3	1	25
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	2	2	25
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	2	1	29
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	2	0	29
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	1	30
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	1
		Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	0	1	29
2	Cuenta a plazo	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2	0	29
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	0	1	29
		Difusión de información sin autorización del usuario	1	0	27
		Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1	0	29
3	Cuenta de ahorro	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	2	0	29
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	27
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	29
4	Aval y/o otras garantías	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	2	1	35

5	Otras operaciones, servicios y/o productos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR3)	Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR3)	1	2	29
6	Dinero electrónico	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	44
		TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS	21	12	33
		N° DE RECLAMOS EN PROCESO DE ABSOLUCIÓN	9		
		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN	28		
		TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE	387,267		

