

## REPORTE Y ESTADÍSTICAS 2016 - III

### INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS POR LOS USUARIOS

Periodo del 01/07/2016 al 30/09/2016

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	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)		4	28
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	5		24
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		1	29
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)		1	29
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito		2	24
		Transacciones no procesadas / mal realizadas			
2	Cuenta a plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	23
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	2		24
3	Otras garantías (reales y personales)	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	2		27
		Reporte indebido en la central de riesgos		1	23
4	Fideicomiso	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)		2	23
5	Atención al Público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1		25
6	Carta fianza / fianzas	Inadecuada ejecución de garantías otorgadas por la entidad (cartas fianzas y otros)	1		28
7	Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1		26
<b>TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS</b>			<b>13</b>	<b>12</b>	<b>25</b>
<b>N° DE RECLAMOS EN PROCESO DE ABSOLUCIÓN</b>			<b>=====</b>	<b>=====</b>	<b>3</b>
<b>TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN</b>			<b>=====</b>	<b>=====</b>	<b>26</b>
<b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE</b>			<b>=====</b>	<b>=====</b>	<b>135,240</b>

ANEXO N° 2

REPORTE DE RECLAMOS N° RR1

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

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

Código (2):169

Del: 01/07/2016 al: 30/09/2016

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 días)										TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION (10)	
					POR PLAZOS (8)																
					(En días)					A favor de la Empresa					A favor del Usuario						Total
					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		
01	01	34	2101	1					0		1			1				0	1	26	
01	03	18	2101	1					0		1			1				0	1	30	
01	03	18	0808	1					0		1			1				0	1	18	
01	03	02	2101	1					0		1			1	1			1	2	23	
01	09	06	2102	1	1				1					0				0			
01	09	18	2101	1					0					0	1			1	1	29	
01	09	106	2101	1					0		1			0	1			1	1	21	
01	09	106	2111	1					0					0	1			1	1	27	
01	09	02	0501	1					0					0	1			1	1	29	
01	09	03	2101	1					0					0	3			3	3	28	
01	09	03	2108	1					0					0	1			1	1	28	
01	09	20	2101	1					0		2			2				0	2	18	
01	09	20	2108	1					0		1			1				0	1	29	
01	09	20	0808	1					0		1			1				0	1	27	
01	09	20	0808	1					0		1			1				0	1	28	
01	09	20	0808	1	1				1												
01	15	14	2101	2					0		1			1				0	1	28	
01	16	18	2101	1					0		1			1				0	1	25	
01	16	18	2105	1					0		1			1				0	1	28	
01	16	22	0504	1					0					0	1			1	1	23	
01	18	18	2101	1	1				1		1			1	2			2	2	23	
01	96	39	2111	1					0		1			1				0	1	25	
TOTAL					3	0	0	0	3	0	14	0	0	14	0	12	0	0	12	25	
28	TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE (11)																				
26	TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION DEL TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS (12)																				
135,240	TOTAL NUMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE (13)																				

**Reporte del reclamo N° RR3**

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

Del: 01/07/2016 al 30/09/2016

Empresa CRAC - LASA Código 169

	OTRAS OPERACIONES - SERVICIOS - PRODUCTOS (-2)			MOTIVOS DE RECLAMO (-3)			CANTIDAD (-4)
	Canal	Tipificado	Otros	Canal	Tipificado	Otros	
	=====	=====	=====	=====	=====	=====	=====
<b>Total</b>							

