

Información de Reclamos recibidos de los Usuarios

Periodo: Del 01/07/15 al 30/09/15



#	Operaciones, Productos o Servicios	Motivos de Reclamos	Reclamos Absueltos		Tiempo Promedio de Absolución
			A Favor de la Empresa	A Favor del Usuario	
1	Crédito Consumo	Incumplimiento de cláusulas de los contrato, pólizas, condiciones, acuerdos	3	5	17
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	9	1	13
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	7	5	21
		Otros motivos	11	18	17
2	Aval y/o otras garantías	Reporte indebido en la Central de Riesgos	2	2	18
		Otros motivos	0	0	0
3	Servicios varios (cambios, cobranzas, pagos judiciales, pago de planillas, pago de similares)	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	6
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	28
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	4	0	14
		Otros motivos	5	3	19
4	Servicio de Atención al Usuario	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	1	10
		Otros motivos	0	0	0
5	Otros Operaciones, Productos o Servicios		0	0	0
		Otros motivos			
			43	36	16
TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE					91
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES					1,008,440