

Información de Reclamos recibidos de los Usuarios

Periodo: Del 01/10/15 al 31/12/15

#	Operaciones, Productos o Servicios	Motivos de Reclamos	Reclamos Absueltos		Tiempo Promedio de Absolución
			A Favor de la Empresa	A Favor del Usuario	
1	Crédito de Consumo	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	13	8	18
		Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1	6	29
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	6	1	16
		Otros motivos	12	12	20
2	Servicios Varios	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	2	22
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	1	6
		Otros motivos	0	0	0
3	Atención al Público	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	18
		Otros motivos	0	0	0
4	Aval y/o otras garantías	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	0	1	28
		Otros motivos	0	0	0
5	Otros Operaciones, Productos o Servicios	Otros motivos	0	0	0
			35	31	20
TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE					85
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES					880,142