

Información de Reclamos recibidos de los Usuarios

Periodo: Del 01/01/17 al 31/03/17



| #   | 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                 | Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda).                | 5                     | 17                  | 13                            |
|   |                                    | Reporte indebido en la central de riesgos.  | 9                     | 10                  | 10                            |
|   |                                    | Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda) | 5                     | 4                   | 5                             |
|   |                                    | Inadecuada o insudiciente información sobre operaciones, productos y servicios.   | 8                     | 1                   | 5                             |
| 2   | Servicios Varios                   | Reporte indebido en la central de riesgos.  | 0                     | 2                   | 10                            |
|   |                                    | Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio   | 1                     | 1                   | 4                             |
|   |                                    | Problemas relacionados con el pago anticipado de crédito.   | 1                     | 0                   | 1                             |
|   |                                    |   | <b>29</b>             | <b>35</b>           | <b>9</b>                      |
| <b>TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE</b> |                                    |   |                       |                     | <b>76</b>                     |
| <b>TOTAL NUMERO DE OPERACIONES</b>                        |                                    |   |                       |                     | <b>841,877</b>                |