

Información de Reclamos recibidos de los Usuarios
 Periodo: Del 01/04/16 al 30/06/16



| # | 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 | Reporte indebido en la Central de Riesgos | 5 | 6 | 18 |
| | | Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda) | 5 | 5 | 22 |
| | | Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda) | 2 | 8 | 25 |
| | | Otros motivos | 12 | 9 | 18 |
| 2 | Atención al Público | Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio | 1 | 1 | 9 |
| | | Otros motivos | 0 | 0 | 0 |
| | | | 25 | 29 | 15 |
| TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE | | | | | 57 |
| TOTAL NUMERO DE OPERACIONES | | | | | 936355 |