

## INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Período: Del 01/01 /2016 al 31/03 /2016

N°	Canal	Operación, servicio o producto <sup>1</sup>	Motivo de reclamo <sup>2</sup>	Reclamos Tramite	Reclamos absueltos <sup>3</sup>		Tiempo promedio de absolución (en días calendario)
					A favor de la empresa	A favor del usuario	
1	1	09	106		1		10
2	1	09	22			1	7
3	1	09	22			1	32
4	1	09	22			1	12
5	1	09	22			1	26
6	1	09	22			1	25
7	1	09	22			1	11
8	1	09	22			1	60
9	1	09	22			1	50
10	1	09	22			1	22
11	1	09	22			1	26
12	1	09	22		1		28
13	3	09	22			1	1
<b>TOTAL</b>					<b>2</b>	<b>11</b>	<b>23.85</b>

### CODIGOS DE MOTIVOS DE RECLAMO:

22 Reporte indebido en la Central de Riesgos

106 Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito