

## INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Período: Del 01/01 /2020 al 31/03 /2020

N°	Canal	Operación, servicio o producto <sup>1</sup>	Motivo de reclamo <sup>2</sup>	Reclamos Tramite	Reclamos absueltos		Total	Tiempo promedio de absolución (en días calendario)
					A favor de la empresa	A favor del usuario		
1	1	09	39			1	1	9
2	1	09	34			1	1	9
3	1	09	22			1	1	9
4	1	09	18		1		1	14
5	1	09	2			1	1	10
6	1	09	18			1	1	15
7	1	09	22			1	1	22
8	3	09	18			1	1	25
9	1	09	2		1		1	6
10	1	09	22			1	1	16
11	1	09	6			1	1	26
12	1	09	2			1	1	18
13	1	09	22		1		1	26
14	3	09	22		1		1	7
15	1	09	22	1		1	1	7
					<b>4</b>	<b>11</b>	<b>15</b>	<b>15</b>
<b>TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE: 15</b>								
<b>TOTAL NUMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE: 166,198</b>								

### CODIGOS DE MOTIVOS DE RECLAMO:

- 02 Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.
- 06 Transacciones no procesadas / mal realizadas
- 18 Operaciones no reconocidas
- 22 Reporte indebido en la Central de Riesgos
- 34 Error en los datos del usuario registrado en la empresa
- 39 Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio