

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Período: Del 01/04 /2019 al 30/06 /2019

N°	Canal	Operación, servicio o producto ¹	Motivo de reclamo ²	Reclamos Tramite	Reclamos absueltos		Total	Tiempo promedio de absolución (en días calendario)
					A favor de la empresa	A favor del usuario		
1	1	09	2			1	1	20
2	1	09	2			1	1	29
3	1	09	2		1		1	28
4	1	09	22			1	1	16
5	1	09	2			1	1	13
6	3	09	22		1		1	14
7	1	09	18			1	1	15
8	1	09	22			1	1	7
9	1	09	2		1		1	27
10	1	09	34			1	1	15
TOTAL					3	7	10	18
TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE: 10								
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE: 202,679								

CODIGOS DE MOTIVOS DE RECLAMO:

- 02 Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.
- 18 Operaciones no reconocidas
- 22 Reporte indebido en la Central de Riesgos
- 34 Error en los datos del usuario registrado en la empresa