

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Período: Del 01/07 /2018 al 30/09 /2018

| 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 | 22 | | | 1 | 1 | 13 |
| 2 | 1 | 09 | 3 | | 1 | | 1 | 19 |
| 3 | 1 | 09 | 22 | | 1 | | 1 | 15 |
| 4 | 1 | 09 | 02 | | 1 | | 1 | 25 |
| 5 | 1 | 09 | 22 | | 1 | | 1 | 6 |
| 6 | 3 | 09 | 18 | | | 1 | 1 | 21 |
| 7 | 1 | 09 | 39 | | | 1 | 1 | 2 |
| 8 | 1 | 09 | 22 | | | 1 | 1 | 11 |
| 9 | 1 | 09 | 18 | | | 1 | 1 | 9 |
| 10 | 1 | 09 | 22 | | | 1 | 1 | 13 |
| TOTAL | | | | | 4 | 6 | 10 | 13.40 |
| TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE: 10 | | | | | | | | |
| TOTAL NUMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE: 216,244 | | | | | | | | |

CODIGOS DE MOTIVOS DE RECLAMO:

- 02 Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.
- 03 Cobro indebido de intereses, comisiones, gastos y tributos
- 18 Operaciones no reconocidas
- 22 Reporte indebido en la Central de Riesgos
- 39 Inadecuada atención al usuario