

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Período: Del 01/07 /2019 al 30/09 /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	3	09	22		1		1	03
2	1	09	34			1	1	14
3	1	09	18			1	1	14
4	1	09	2		1		1	36
5	1	09	18			1	1	13
6	1	09	22			1	1	8
7	1	09	34			1	1	7
8	3	09	22		1		1	11
9	3	09	34			1	1	8
10	1	09	2		1		1	9
11	1	09	2		1		1	4
TOTAL					5	6	11	12
TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE: 11								
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE: 203,950								

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