

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Período: Del 01/10 /2019 al 31/12 /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	18		1		1	21
2	1	09	18		1		1	9
3	1	09	3			1	1	10
4	1	09	2			1	1	11
5	3	09	22		1		1	7
6	1	09	2		1		1	4
7	1	09	2		1		1	7
8	1	09	39			1	1	8
9	3	09	22			1	1	14
TOTAL					5	4	9	10
TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE: 9								
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE: 201,714								

CODIGOS DE MOTIVOS DE RECLAMO:

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