



INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo del 01/01/2013 al 31/03/2013

N°	Operación, Producto o Servicio	Motivo del Reclamo	Reclamos Absueltos		Tiempo promedio de absolución (en días calendario)
			A favor de la Empresa	A favor del Usuario	
1	009 Crédito de Consumo	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF entre otros cargos)		1	7
		Cancelacion de cuenta	1		35
		Operaciones no reconocidas (Consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)		2	7
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	1		28
2	015 Carta Fianza/Fianzas	Cancelacion de cuenta		1	8
3	059 Agrícola	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF entre otros cargos)	1		11
		Modificación de las Tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas		1	13
		Inadecuada valuación de garantías (Tasación)	1		29
4	097 Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Inadecuada ó insuficiente información sobre productos y servicios	1	1	15
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	1		7
		Problemas referidos al acogimiento ó RFA	1		32
		Inadecuada atención al usuario	1		28
				2	29
		Otros motivos	1		21
TOTAL			9	8	17
RECLAMOS EN TRÁMITE					0
TOTAL RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE					17
TOTAL N° OPERACIONES					3,235

Elaborado por la Unidad de Atención al Usuario.