

**INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS (1)**

Empresa: CAJA RURAL DE AHORRO Y CREDITO NUESTRA GENTE

Código(2): 158

Del : 01/07/2009 al 30/09/2009

CODIGO (3)	MOTIVOS (4)	RECLAMOS EN TRAMITE POR PLAZOS (5) (En dias calendario)					RECLAMOS ABSUELTOS POR PLAZOS (6) (En dias calendarios)										TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION (7)			
		Dentro de Plazo		Fuera de Plazo			A favor de la Empresa					A favor del Usuario								
							Dentro de Plazo		Fuera de Plazo			Sub total	Dentro de Plazo		Fuera de Plazo			Subt otal	Total	
		01-15	16-30	31-60	Mas de 60	Total	01-15	16-30	31-60	Mas de 60	01-15		16-30	31-60	Mas de 60					
01	03					0		2			2					0	2	26		
01	27					0		1			1					0	1	18		
01	28					0		1			1					0	1	22		
02	18					0		2			2					0	2	22		
03	22					0					0		1			1	1	17		
05	22					0					0	3				3	3	4		
05	26	3				3	2				2	61	15			76	78	9		
05	28					0					0	1				1	1	5		
07	03					0	1	2			3					0	3	19		
07	21					0		3			3					0	3	21		
08	03					0	1	1	2		4	2	2	1		5	9	26		
08	20					0					0			1		1	1	36		
08	21					0		2			2					0	2	24		
09	03					0			1		1					0	1	34		
18	27					0		1			1					0	1	23		
24	22					0					0		1	1		2	2	29		
		3	0	0	0	3	4	15	3	0	22	67	19	3	0	89	111	21		

Gerente General

Funcionario Responsable del Area

- 1) En el presente reporte se incluirán todos los reclamos recibidos durante el trimestre objeto de reporte, así como aquellos reclamos pendientes de absolución recibidos en trimestres anteriores al del reporte.
- 2) Consignar el código de empresa asignado por la SBS.
- 3) Indicar el código que corresponda según la Tabla de Códigos de Operaciones, Servicios o Productos adjunta (Anexo N°1). Los reclamos deberán presentarse en orden ascendente conforme aparecen en la referida tabla.
- 4) Consignar según la Tabla de Motivos de Reclamos adjunta (Anexo N° 2). Los motivos de reclamos deberán agruparse según el código de reclamo consignado en la columna anterior y en orden ascendente conforme al Anexo N° 2
- 5) Indicar el número de reclamos en trámite que se encuentran tanto dentro como fuera del plazo para la absolución de reclamos establecido por la Superintendencia. Para tal efecto, los plazos se contarán desde la recepción del reclamo por la empresa hasta el último día del trimestre objeto del reporte.
- 6) Se considera reclamo absuelto aquel en el cual la empresa ha remitido al usuario su posición final. Indicar el número de reclamos absueltos de acuerdo a los plazos que ha tomado su conclusión, desagregando entre aquellos resueltos a favor de la empresa o a favor del usuario tanto dentro como fuera del plazo dispuesto por la Superintendencia. El cálculo del plazo se deberá realizar desde la recepción del reclamo por la empresa hasta la recepción por el usuario de la respuesta definitiva.
- 7) El tiempo promedio de absolución de los reclamos se obtiene dividiendo la sumatoria de días tomados en absolver un determinado conjunto de reclamos correspondientes al mismo código de reclamo y al mismo motivo de reclamo, entre el número de reclamos que originan dicha sumatoria.

<b><u>CODIGOS DE OPERACIONES-SERVICIOS O PRODUCTOS</u></b>
1.Depósitos de Ahorros.
2.Depósitos a Plazo.
3.Cuenta Corriente.
5.Tarjetas de Débito.
7.Créditos Comerciales y Microempresas.
8.Créditos de Consumo.
9.Créditos Hipotecarios.
18.Cajeros Automáticos.
24.Servicios Varios.

<b><u>CODIGOS DE MOTIVOS DE RECLAMO</u></b>
3.Cobros indebidos de intereses, comisiones, portes, tarifas, seguros y otros cargos.
18.Operaciones en cuenta no reconocidas.
20.Información incorrecta o engañosa sobre operaciones, productos o servicios.
21.Información errada en la central de riesgos y/o rectificación.Cancelación de cuenta.on de la información.
22.Transacción no procesada, mal realizada (incluye mal funcionamiento de operaciones por internet, errores en compra-venta de moneda extranjera,otros)
26.Problemas relacionados con los cajeros (no dispensò efectivo,voucher).
27.Billetes falsos.
28. Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.