

INFORMACIÓN DE RECLAMOS DE LOS USUARIOS

Empresa: CORFID CORPORACIÓN FIDUCIARIA S.A

Código: 489

Del: 01/01/2019

Al: 31/03/2019

Canal	Operación /Servicio/ Producto	Motivo Reclamo	Ubicación Geográfica	Revisión	Reclamos en Trámite por Plazos (En días)					Reclamos absueltos por Plazos (En días)										Tiempo Promedio de Absolución		
										A favor de la Empresa				Sub Total	A favor del Usuario				Sub Total		Total	
					1-15	16-30	31-60	Más de 60	Total	1-15	16-30	31-60	Más de 60		1-15	16-30	31-60	Más de 60				
					0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
					0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL					0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE																						0
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN DEL TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS																						0
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE																						0



Gerente General



Funcionario Responsable

DETALLE DE OTROS CANALES, OTRAS OPERACIONES - SERVICIOS - PRODUCTOS Y OTROS MOTIVOS DE RECLAMO (1)

Del: 01/01/2019 Al: 31/03/2019
 Empresa: CORFID CORPORACIÓN FIDUCIARIA S.A Código: 489

	OTRAS OPERACIONES – SERVICIOS – PRODUCTOS			MOTIVOS DE RECLAMO			CANTIDAD (4)
	Canal	Tipificado	Otros	Canal	Tipificado	Otros	
							0
							0
TOTAL	0	0	0	0	0	0	0



Gerente General



Funcionario Responsable

1) En este reporte se deberá consignar todos los códigos 999 registrados en los reportes de reclamo N° RR1 o RR2, según sea el caso, de acuerdo a lo siguiente:

Reclamos recibidos por operaciones, servicios o productos no detallados en la Tabla de Códigos de Operaciones, Servicios o Productos (Anexo N° II – reportes de reclamo N° RR1 o RR2), relacionados con motivos de reclamo codificados específicamente o no, en el Anexo N° III del reporte de reclamo.

Reclamos recibidos que no se encuentren consignados en la Tabla de Motivos de Reclamo (Anexo N° III - reportes de reclamo N° RR1 o RR2) relacionados con códigos operaciones, servicios o productos codificados específicamente o no en el Anexo N° II de los reportes de reclamo N° RR1 o RR2.

2) En la columna "Tipificado" deberá consignarse el código correspondiente a las operaciones, servicios o productos que cuentan con código específico en el Anexo N° II de los reportes de reclamo N° RR1 o RR2. En la columna "Otros", deberán detallarse otras operaciones, servicios o productos por el cual se originaron los reclamos y que no se encuentren tipificados. Asimismo, en la columna "Canal", se debe indicar el código del canal en el que fue registrado el reclamo.

3) En la columna "Tipificado" deberá consignarse el código correspondiente a los motivos que cuentan con código conforme al Anexo N° III del reporte de reclamo. En la columna "Otros", deberán detallarse otros motivos de reclamo no tipificados. Asimismo, en la columna "Canal", se debe indicar el código del canal en el que fue registrado el reclamo.

4) Deberá consignarse el número de reclamos que se han presentado por el mismo tipo de operación, servicio o producto y el mismo tipo de motivo de reclamo.