

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS ⁽¹⁾

Empresa: CAJA MUNICIPAL DE PAITA S.A.

Código (2): 110

Del: 01/01/2009 al: 31/03/2009

| CODIGO (3) | MOTIVOS (4) | RECLAMOS EN TRAMITE POR PLAZOS (5) (En días Calendario) | | | | RECLAMOS ABSUELTOS POR PLAZOS (6) (En días calendarios) | | | | | | | | | | TIEMPO DE ABSOLUCION (/) | PROMEDIO | | |
|---------------|----------------|---|-------|----------------|-----------|---|-----------------------|----------------|-------|-----------|-----------------|---------------------|-------|-----------|-------|--------------------------------|----------|-------|-----------|
| | | Dentro de Plazo | | Fuera de Plazo | | Total | A favor de la Empresa | | | | | A favor del Usuario | | | | | | Total | |
| | | | | | | | Dentro de Plazo | Fuera de Plazo | | Sub Total | Dentro de Plazo | Fuera de Plazo | | Sub Total | | | | | |
| | | 1-15 | 16-30 | 31-60 | Más de 60 | | 1-15 | 16-30 | 31-60 | | Más de 60 | 1-15 | 16-30 | | 31-60 | | | | Más de 60 |
| 01 | 02 | | | | | 0 | 1 | | | | 1 | | | | | 0 | 1 | 6 | |
| 08 | 03 | | | | | 0 | 1 | | | | 1 | | | | | 0 | 1 | 2 | |
| 08 | 03 | | | | 1 | 1 | | | | | 0 | | | | | 0 | 1 | 71 | |
| 08 | 03 | | | | | 0 | 1 | | | | 1 | | | | | 0 | 1 | 6 | |
| 08 | 68 | | | | | 0 | | | | | | 1 | | | | 1 | 1 | 19 | |
| 08 | 03 | | | | | 0 | 1 | | | | 1 | | | | | 0 | 1 | 5 | |
| TOTAL | | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 4 | 0 | 0 | 0 | 4 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 6 | 18.17 | |

JULIO CABRERA DÍAZ
Gerente de Ahorro y Finanzas
Gerente General

MARTHA MARINA CASAS CASAS
OFICIAL DE ATENCIÓN AL USUARIO (E)
Funcionario Responsable del Área

- 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