

**INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS**  
Periodo del 01/01/2012 al 31/03/2012

N°	Operación, Producto o Servicio	Motivo del Reclamo	Reclamos Absueltos		promedio de absolución (en días)
			A favor de la Empresa	A favor del Usuario	
1.-	Crédito de Consumo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicio	2	1	14
		Demora o incumplimiento en la devolución de documentos valorados/Títulos Valores	1		8
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	1		25
		Problemas referidos al acogimiento al RFA	1		14
2.-	Cuenta Corriente	Problemas relacionados con los cajeros automáticos (no dispensó efectivo, voucher, operación no procesada en cajero, retención d etarjeta en cajero)		1	3
3.-	Otros				
<b>TOTAL RECLAMOS</b>			<b>5</b>	<b>2</b>	<b>13</b>
<b>TOTAL N° OPERACIONES</b>			<b>1,948</b>		

ELABORADO POR LA UNIDAD DE MARKETING Y ATENCION AL USUARIO