

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
 Periodo del 01/04/2012 al 30/06/2012

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.-	Crédito de Consumo	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	1		27
2.-	Servicio de Atención al Usuario	Inadecuada Atención al Usuario	1	1	16
3.-	Crédito Corporativo a medianas Empresas y a Grandes Empresas	Entrega de Billetes Falsos	1		6
4.-	Otros				
TOTAL RECLAMOS			3	1	13
TOTAL N° OPERACIONES			3,101		

Elaborado por la Unidad de Marketing y Atención al Usuario.