



**INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS**  
 Periodo del 01/10/2012 al 31/12/2012

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	003 Cuentas de Ahorro	Canalización de Cuenta Retenciones indebidas	1		23
2	009 Crédito de consumo	Reporte indebido en la Central de Riesgos	1		7
		Inadecuada atención al usuario	1		6
3	059 Agrícolas	Inadecuada ó insuficiente información	1		18
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	3	1	7.75
		Problemas referidos al acogimiento RFA	1		7
4	068 Desgravamen	Problemas referidos a seguros contratados	2		19.5
5	097 Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Inadecuada atención al usuario	4		15.5
		Entrega de billetes falsos	1		3
<b>TOTAL</b>			<b>15</b>	<b>1</b>	
<b>RECLAMOS EN TRÁMITE</b>					<b>6</b>
<b>TOTAL RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE</b>					<b>22</b>
<b>TOTAL N° OPERACIONES</b>					<b>3,149</b>

Elaborado por la Unidad de Atención al Usuario.