

INFORMACIÓN DE LOS RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Período: I Trimestre 2011

N°	Operaciones, Servicios, Productos	Motivo del Reclamo	Reclamos Absueltos		Tiempo promedio de absolución
			A favor de la empresa	A favor del usuario	
01	Plazo Fijo	Modificación de las tasas de interés, comisiones u otras condiciones pactadas	1	0	12
02	Crédito de Consumo	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	1	1	14
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	2	0	9
03	Tarjeta de Débito	Problemas relacionados con los cajeros automáticos (no dispensó efectivo, voucher, operación no procesada en cajero, retención de tarjeta en cajero).	0	7	4
TOTAL			4	8	7