

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS 2010

Período del : 01/01/10 al 31/03/10

N°	Operación, servicio o producto	Motivo de reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de absolución (en días calendarios)
			A favor de la Empresa	A favor del Usuario	
1	Ahorros	Saldo inconforme		1	11
TOTAL				1	11

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Período del : 01/04/10 al 30/06/10

N°	Operación, servicio o producto	Motivo de reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de absolución (en días calendarios)
			A favor de la Empresa	A favor del Usuario	
1	Cajeros Automáticos	Cajero no dispense voucher, ni efectivo		1	8
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE				1	
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES				1	

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Período del : 01/07/10 al 30/09/10

N°	Operación, servicio o producto	Motivo de reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de absolución (en días calendarios)
			A favor de la Empresa	A favor del Usuario	
1	Cajeros Automáticos	Cajero no dispense voucher, ni efectivo		1	1
1	Depósito a plazo fijo	Cancelación indebida		1	26
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE				2	
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES				2	

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Período del : 01/10/10 al 31/12/10

N°	Operación, servicio o producto	Motivo de reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de absolución (en días calendarios)
			A favor de la Empresa	A favor del Usuario	
1	Crédito consumo	Error información a la central de riesgos		1	30
1	Cajero automático	Error en ingreso de clave en cajero		1	15
1	Ahorros	Transacción no procesada		1	1
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE				3	
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES				3	