

**INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS**

IV Trimestre - 2010

Período: Del 01 / 10 / 2010 al 31 / 12 / 2010

N°	Operación, servicio o producto	Motivo de Reclamo	Reclamos Absueltos		Tiempo promedio de absolución (en días calendario)
			A favor de la empresa	A favor del Usuario	
1	Cuenta de ahorro	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	1	-	29.000
2	Pago de servicios	Transacciones no procesadas / mal realizadas	-	1	14.000
3	Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	-	20.000
4	Cajeros automáticos	Problemas relacionados con los cajeros automáticos de otras empresas	2	6	12.750
5	Servicio de Atención al Usuario	Inadecuada atención al usuario	-	1	14.000
6	Cuenta de ahorro	Entrega de billetes falsos	3	-	26.667
7	Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	Entrega de billetes falsos	1	-	1.000
8	Crédito pignoraticio	Inadecuada valuación de garantías (tasación)	1	-	13.000
<b>TOTAL</b>			<b>9</b>	<b>8</b>	<b>16.302</b>