

## INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

**Período: Del 01 / 10 / 2007 al 31 / 12 / 2007**

N. o	Operación, servicio o producto	Motivo de Reclamo	Reclamos Absueltos		Tiempo promedio de absolución (en días hábiles)
			A favor de la empresa	A favor del Usuario	
1	01	Inadecuada, insuficiente información Sobre operaciones, productos y servicios.	X		30
2	01	Operaciones en cuenta no realizadas (retiro y depósitos)		X	19
3	01	Incumplimiento del secreto bancario		X	13
4	02	Transacción no procesada, mal realizada.	X		15
5	07	Transacción no procesada, mal realizada.		X	11
6	08	Información errada en la Central de Riesgos.		X	5
TOTAL			2	4	15.50