

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Período: Del 01 / 01 / 2009 al 31 / 03 / 2009

N°	Operación, servicio o producto	Motivo de Reclamo	Reclamos Absueltos		Tiempo promedio de absolución (en días calendario)
			Afavor de la empresa	Afavor del Usuario	
1	Depósitos de Ahorros	Difusión de información de operaciones sin autorización del usuario		1	4
2	Depósito CTS	Inadecuada e insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	EN TRÁMITE		
3	Depósito CTS	Cobros indebidos de interés, comisiones, portes, tarifas, seguros y otros cargos	1		31
4	Créditos de Consumo	Cobro indebido de intereses, comisiones, portes, tarifas, seguros y otros cargos	1		30
5	Créditos de Consumo	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia		1	15
6	Créditos de Consumo	Maltrato en la atención al usuario	EN TRÁMITE		
TOTAL			2	2	20