



INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

III Trimestre - 2010

Período: Del 01 / 07 / 2010 al 30 / 09 / 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	Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	Inadecuada atención al usuario	1	1	26.500
2	Cajeros automáticos	Problemas relacionados con los cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo)	-	6	10.667
3	Servicio de Atención al Usuario	Dificultades con el levantamiento de garantías	-	1	16.000
TOTAL			1	8	17.722