

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

I Trimestre - 2012

Período: Del 01 / 01 / 2012 al 31 / 03 / 2012

Nº	Operacion, 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	Cajeros Automáticos	Problemas Relacionados con los Cajeros Automáticos de otras empresas	2	11	11
2	Crédito de Consumo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	1	13
		Inadecuada o insuficiente Información sobre operaciones, productos y servicios.	2	0	
		Cobros indebidos de inetereses, comisiones, gastos, y tributos (tales como tarifas, seguros. ITF, entre otros cargos)	1	2	
3	Cuenta de Ahorro	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, producto y servicios.	0	1	10
		Transacciones No Procesadas / Mal realizadas	0	2	
		Operaciones No Reconocidas	2	0	
4	servicio de Atención al Usuario	Inadecuada Atención al Usuario	1	3	11
5	Cuenta a Plazo	Inadecuada o insuficiente Información sobre operaciones, productos y servicios.	1	1	11
6	Crédito Cooperativo a grandes empresas y medianas empresas	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	1	4
7	Otras Operaciones , servicios y/o productos	Reporte Indebido a la Central de Riesgos	0	1	12
		Otros Motivos	0	1	
8	Credito Hipotecario para Vivienda	Cobro indebido de Intereses, comisiones, gastos y tributos.	1	0	21
TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE			36		
TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			44		
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES			613,740		