



INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Período: Del 01 / 01 / 2007 al 31 / 03 / 2007

N°	Operación, servicio o producto	Motivo de Reclamo	Reclamos Absueltos		Tiempo promedio de absolución (en días hábiles)
			Afavor de la empresa	Afavor del Usuario	
1	1	Incumplimiento del secreto Bancario		X	24
2	1	Operaciones en cuenta no reconocidas	X		30
3	1	Billete Falso	X		15
4	2	Operaciones en cuenta no realizadas	X		15
5	2	Maltrato en atención al usuario	X		12
6	7	Billete Falso	X		13
7	8	Inadecuada o insuficiente información		X	12
8	8	Operaciones en cuenta no realizadas	X		8
9	8	Billete Falso	X		20
10	9	Incumplimiento de cláusulas de contrato..	X		17
11	20	Incumplimiento de cláusulas de contrato..	X		17
12	20	Inadecuada o insuficiente información	X		16
13	25	Incumplimiento de cláusulas de contrato..			pendiente
14	8	Maltrato en atención al usuario		X	3
TOTAL			10	3	15.54