

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Período: Del 01/ 07/2009 al 30/ 09/2009

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.	Créditos de Consumo (08)	Inadecuada información de operaciones	6		12
		No recibió Pólizas de Seguros	1		3
2.	Problemas del Servicio de Atención al Usuario (25)	Maltrato en la Atención al Usuario	1		1
		Mal comportamiento de los representantes	1		2
3.	Depósitos a Plazo (02)	Inadecuada información de operaciones	1		24
4.	Depósitos por Compensación de Tiempos de Servicio (04)	Fallas del Sistema Informático que dificultan operaciones y servicios	1		60
5.	Créditos Comerciales y Microempresas (07)	Rechazo por Omisiones o Declaraciones Falsas	1		6
11.	Otros		0		
TOTAL			12	0	15

Elaborado por: Oficial de Atención al usuario.