

**INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS**  
Periodo: del 01/04/2011 al 30/06/2011

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 de Consumo / Vehicular	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos (plazo de entrega de vehículo)	1	2	10
2		Otros motivos	1		20
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
<b>TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE</b>			4		
<b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES</b>			1135		