

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: del 01/01/2012 al 31/03/2012

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	Arrendamiento Financiero	Demoras o incumplimiento de envío de correspondencia		1	8
2	Credito Vehicular	Operaciones no reconocidas	1		6
3	Credito Vehicular	Transacciones no procesadas		2	3
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			4		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			3,789		