

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
Periodo del 01 de Octubre al 31 de Diciembre de 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	Credito Vehicular	Inadecuada o insuficiente informacion sobre operaciones, productos y servicios		2	13
2	Credito Vehicular	Inadecuada atención al usuario		2	13
3	Credito Vehicular	Incumplimiento de clausulas de contrato	1		22
4	Credito Vehicular	Transacciones no procesadas		1	16
5	Credito Vehicular	Liquidaciones erradas		1	8
6	Credito Vehicular	Demora o incumplimiento de envio de correspondencia		1	9
7	Credito Vehicular	Inadecuada o insuficientte informacion sobre seg contratado		1	13
8	Credito Vehicular	No está conforme con la Poliza de seguros		1	29
9					
10					
11	Otros *				
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			10		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES					19,923