

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

4to. Trimestre - 2014

| Nº | Operación, servicio o producto | Motivo del Reclamo | Reclamos absueltos | | Tiempo promedio de respuesta (días) |
|--|--------------------------------|--|-----------------------|---------------------|-------------------------------------|
| | | | A favor de la empresa | A favor del usuario | |
| 1 | Crédito de consumo | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios | 0 | 1 | 16.00 |
| TOTAL | | | 0 | 1 | 16.00 |
| TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS EN EL TRIMESTRE | | | | | 1 |
| TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE | | | | | 1749 |