

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS POR LOS USUARIOS

AMERIKA FINANCIERA SA

Periodo

Del:

01/01/2011

Al:

31/03/2011

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	Arrendamiento Financiero	Reporte indebido en la Central de Riesgos	4		29
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)	2		18
TOTAL			6		26
TOTAL RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE					6
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES					764