

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS					
Período del : 01/01/06 al 31/03/06					
N°	Operación, servicio o producto	Motivo de reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de absolución (en días calendarios)
			A favor de la Empresa	A favor del Usuario	
1	Crédito mes	Cobro indebido		1	7
1	Crédito mes	Cobro indebido		1	50
TOTAL			0	2	29

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS					
Período del : 01/04/06 al 30/06/06					
N°	Operación, servicio o producto	Motivo de reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de absolución (en días calendarios)
			A favor de la Empresa	A favor del Usuario	
1	Ahorro	Cobro indebido		1	7
1	Ahorro	Fallas del sistema informático	1		8
1	Ahorro a plazo fijo	Modificación de tasas		1	6
1	Ahorro a plazo fijo	Maltrato en la atención al usuario	1		4
1	Crédito mes	Cobro indebido		1	14
1	Crédito consumo	Información errada a la Central de riesgos	1		3
TOTAL			3	3	7

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS					
Período del : 01/07/06 al 30/09/06					
N°	Operación, servicio o producto	Motivo de reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de absolución (en días calendarios)
			A favor de la Empresa	A favor del Usuario	
1	Ahorro	No reconoce transacción procesada		1	4
4	Crédito pignoraticio	2 Adjudicación de joya		2	
		1 Mal comportamiento del representante		1	5
		1 Operación en cuenta no reconocida		1	7
					10
1	Crédito mes	Mal comportamiento de representante		1	8
1	Crédito convenio	Maltrato en la atención al usuario		1	8
3	Crédito consumo	1 Maltrato en la atención al usuario		0	7
		1 Información errada en la central de riesgos	1	1	7
		1 Operación en cuenta no reconocida		1	5
TOTAL			1	9	7

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS					
Período del : 01/10/06 al 31/12/06					
N°	Operación, servicio o producto	Motivo de reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de absolución (en días calendarios)
			A favor de la Empresa	A favor del Usuario	
1	Crédito consumo	verificación de su cuenta	1		2
2	Crédito pignoraticio	Adjudicación de joya	1		13
3	Crédito consumo	Demora devolución de documentos		1	6
4	Crédito mes	Mal comportamiento de representante	1		4
TOTAL			3	1	6