

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Período del : 01/01/07 al 31/03/07

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	Ahorros	Operación no reconocida	1		6
2	Ahorros	Billete Falso	1		9
3	Credito mes	Informacion errada central de riesgo	1		10
4	Credito mes	Informacion errada central de riesgo	1	2	10
5	Credito mes	Otros motivo		1	15
6	Credito consumo	Informacion errada central de riesgo		1	14
7	Credito Consumo	Inadecuada Información		1	7
TOTAL			4	5	8

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Período del : 01/04/07 al 30/06/07

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	Inf. Errada central Riesgo	0	1	7
2	Crédito consumo	Inf. Errada central Riesgo		1	9
3	Crédito Pignoraticio	Devolu.Joyas Cred.Prendario	1		18
TOTAL			1	2	11

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Período del : 01/07/07 al 30/09/07

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 pignoraticio	Inadecuada ejecución de garantías	1		7
2	Ahorros	Maltrato en la atención al usuario		1	4
3	Crédito mes	Maltrato en la atención al usuario		1	6
TOTAL			1	2	6

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Período del : 01/10/07 al 31/12/07

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	Ahorros	Operación erronea en depósito	1		14
2	Crédito mes	Inconforme por cobro de comisión	1		9
3	Crédito pignoraticio	Error en el cálculo de interes		1	7
4	Crédito mes	Mal informacion en central de riesgos	1		3
TOTAL			3	1	8