

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Período del : 01/01/08 al 31/03/08

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	Crédito pignoraticio	Prenda rematada indebidamente		1	23
2	Crédito pignoraticio	Intereses cobrados por error		1	11
TOTAL			0	2	17

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Período del : 01/04/08 al 30/06/08

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	Transacción no procesada	1		8
2	Crédito pignoraticio	Adjudicación de joya por error		1	10
3	Crédito mes	Cobro indebido de intereses	1		19
4	Crédito pignoraticio	Interés mal calculado , error en días de mora		1	6
TOTAL			2	2	11

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Período del : 01/07/08 al 30/09/08

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	CTS	No entrega de extracto de CTS	1		10
2	CTS	No atención de retiro de CTS	1		1
TOTAL			2	0	6

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Período del : 01/10/08 al 31/12/08

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	CREDITO	Mala información a la Central de riesgos		1	16
TOTAL				1	16