

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Período del : 01/01/09 al 31/03/09

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 pignoraticio	Adjudicación de joya		1	31
1	Crédito Mype	Maltrato al usuario		1	3
1	Ahorros	Información erronea de saldos		1	145
TOTAL				3	60

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Período del : 01/04/09 al 30/06/09

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 convenio	Maltrato al usuario		1	13
1	Crédito mes	Maltrato al usuario		1	2
TOTAL			0	2	8

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Período del : 01/07/09 al 30/09/09

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	Información errada a la central de riesgos		1	26
1	CTS	Mal calculo de intereses	1		14
TOTAL			1	1	20

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Período del : 01/10/09 al 31/12/09

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	
TOTAL			0	0	0