

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Período: Del 01 / 04 /2009 al 30 / 06 /2009

N°	Operación, servicio o producto ¹	Motivo de reclamo ²	Reclamos absueltos ³		Tiempo promedio de absolución ⁴ (en días calendario)
			A favor de la empresa	A favor del usuario	
1.	CREDITO	Información errada en la Central de Riesgos y/o rectificación de la Información	0	2	27
2.	CREDITO	Inadecuada e insuficiente Información sobre operaciones	3	6	25
3.	CREDITO	Uso indebido de las funciones o mal comportamiento de representantes o funcionarios	1	0	29
4.	CREDITO	Problemas respecto a la cobranza	0	1	30
TOTAL			4	9	27

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Período: Del 01 / 07 /2009 al 30 / 09 /2009

N°	Operación, servicio o producto ¹	Motivo de reclamo ²	Reclamos absueltos ³		Tiempo promedio de absolución ⁴ (en días calendario)
			A favor de la empresa	A favor del usuario	
1.	CREDITO	Información errada en la Central de Riesgos y/o rectificación de la información	0	2	28
2.	CREDITO	Inadecuada e insuficiente Información sobre operaciones	0	2	17
TOTAL			0	4	22

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Período: Del 01 / 10 /2009 al 31 / 12 /2009

N°	Operación, servicio o producto ¹	Motivo de reclamo ²	Reclamos absueltos ³		Tiempo promedio de absolución ⁴ (en días calendario)
			A favor de la empresa	A favor del usuario	
1.	CREDITO	Información errada en la Central de Riesgos y/o rectificación de la información	0	2	7
2.	CREDITO	Inadecuada e insuficiente Información sobre operaciones	0	4	20
TOTAL			0	6	13



INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Período: Del 01 / 01 /2010 al 31 / 03 /2010

Nº	Operación, servicio o producto ¹	Motivo de reclamo ²	Reclamos absueltos ³		Reclamos en trámite	Tiempo promedio de absolución ⁴ (en días calendario)
			A favor de la empresa	A favor del usuario		
1.	CREDITO	Cobros indebidos de intereses, comisiones, portes, tarifas, seguros y otros cargos.	1	1		12.5
2.	CREDITO	Cancelación de cuenta	0	1		1
3.	CREDITO	Información errada en la Central de Riesgos y/o rectificación de la información	0	2		15.5
4.	CREDITO	Demora o incumplimiento en la devolución de documentos valorados/bienes	0	1		21
5.	CRÉDITO	Uso indebido de las funciones o mal comportamiento de representantes o funcionarios.	1		1	38
TOTAL			2	5	1	17.6



INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Período: Del 01/04/2010 al 30/06/2010

N°	Operación, servicio o producto ¹	Motivo de reclamo ²	Reclamos absueltos ³		Tiempo promedio de absolución ⁴ (en días calendario)
			A favor de la empresa	A favor del usuario	
1.	CREDITO	Incumplimiento de acuerdo	3	0	18
2.	CREDITO	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos o tributos	1	1	20
3.	CREDITO	Reporte indebido en la Central de Riesgos	1	1	33
TOTAL			5	2	24



INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Período: Del 01/ 07/2010 al 30/09/2010

N°	Operación, servicio o producto ¹	Motivo de reclamo ²	Reclamos absueltos ³		Tiempo promedio de absolución ⁴ (en días calendario)
			A favor de la empresa	A favor del usuario	
1.	CREDITO	Incumplimiento de acuerdo	2	0	20
2.	CRÉDITO	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones	2	0	20
3.	CREDITO	Operaciones no reconocidas	0	1	29
4.	CRÉDITO	Inadecuada atención al Usuario	1	0	13
5.	CRÉDITO	Demora en la atención en los establecimiento de atención al usuario	0	1	10
TOTAL			5	2	18

