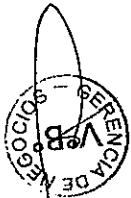


INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Período: Del 01 / 01 /2009 al 31 / 03 /2009

Nº	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	1	2	9
2.	CREDITO	Inadecuada e insuficiente información sobre operaciones	0	7	22
3.	CREDITO	Uso indebido de las funciones o mal comportamiento de representantes o funcionarios	0	1	26
4.	CREDITO	Problemas respecto a la cobranza	2	2	20
TOTAL			3	12	19



INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

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

Nº	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

Nº	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

Nº	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

