

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Período: Del 01 / 07 / 2008 al 30 / 09 / 2008

| 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 | Créditos de Consumo | Maltrato en la atención al usuario | | 1 | 30 |
| 2 | Créditos Micoempesas | Maltrato en la atención al usuario | | 1 | 19 |
| 3 | Depósito de Ahorros | Maltrato en la atención al usuario | | 1 | 17 |
| PENDIENTES DEL TRIMESTRE ANTERIOR | | | | | |
| 4 | Depósitos de Ahorros | Transacción no procesada o mal realizada | 1 | | 29 |
| 5 | Depósitos a Plazo | Cobro indebido de intereses, comisiones, portes, tarifas, seguros y otros cargos | | 1 | 33 |
| TOTAL | | | 1 | 4 | 26 |