

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Período: Del 01 / 10 / 2008 al 31 / 12 / 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 | Depósitos de Ahorros | Cobros indebidos de intereses, comisiones y otros cargos. | | 1 | 29 |
| 2 | Depósitos de Ahorros | Difusión de información de operaciones sin autorización del usuario | | 1 | 22 |
| 3 | Depósitos a Plazo | Retenciones indebidas | 1 | | 28 |
| 4 | Depósitos a Plazo | Maltrato en la atención al usuario | | 1 | 29 |
| 5 | Créditos Microempresas | Cobros indebidos de intereses, comisiones y otros cargos. | | 1 | 28 |
| 6 | Créditos de Consumo | Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia | | 1 | 27 |
| 7 | Créditos de Consumo | Transacción no procesada/mal realizada | 1 | | 21 |
| 8 | Créditos de Consumo | Maltrato en la atención al usuario | | 1 | 22 |
| 9 | Servicios Varios | Maltrato en la atención al usuario | | 1 | 14 |
| | | TOTAL | 2 | 7 | 24 |