



INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: Del 01/10/2009 Al: 30/12/2009

Nº	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 comerciales y microempresas	Cobro indebido de comisiones		1	40 (*)
TOTAL			0	1	40

(*) Retraso de debió principalmente a 2 factores:

- Tomó mayor tiempo autorizar que la comisión motivo de reclamo sea asumida por Agrobanco.
- Problemas de envío dado que el cliente es de Cañete y en esos días la Panamericana Sur estaba bloqueada por protestas de la Universidad de Cañete.