



INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: Del 01/09/2008 Al: 31/12/2008

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	Demora en proceso de evaluación y/o desembolso		1	5 días
2	Créditos comerciales y microempresas	Demora en proceso de evaluación y/o desembolso		1	40 días
3	Créditos comerciales y microempresas	Demora en proceso de evaluación y/o desembolso		1	43 días
4	Créditos comerciales y microempresas	Cobros indebidos de Intereses, comisiones, portes, tarifas, seguros y otros cargos	1		2
5	Créditos comerciales y microempresas	Demora en levantamiento de hipoteca		1	9
TOTAL			1	4	19.8