



## INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: Del 01/01/2009 Al: 31/03/2009

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	Falta de sustento de comisión que cobró Banco por transferencia del préstamo		1	15
2	Créditos comerciales y microempresas	Negación de refinanciamiento	1		28
<b>TOTAL</b>			1	1	21.5