

## INFORMACIÓN HISTÓRICA TRIMESTRAL DE RECLAMOS ATENDIDOS

PERIODO DEL 01/01/2011 AL 31/03/2011					
N°	OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DEL RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN
			A favor de la Empresa	A favor del Cliente	(en días calendarios)
1	97 -Créditos a pequeñas empresas y microempresas	03-Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	1		27
<b>TOTAL DE OPERACIONES EN EL PRIMER TRIMESTRE: 1</b>			1	0	27

PERIODO DEL 01/04/2011 AL 30/06/2011					
N°	OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DEL RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN
			A favor de la Empresa	A favor del Cliente	(en días calendarios)
1	97 -Créditos a pequeñas empresas y microempresas	03-Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	1		29
2	97 -Créditos a pequeñas empresas y microempresas	01- Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos		1	29
3	97 -Créditos a pequeñas empresas y microempresas	20 – Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas		1	8
4	97 -Créditos a pequeñas empresas y microempresas	19 – Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	1		9
5	97 -Créditos a pequeñas empresas y microempresas	8 – Cancelación de cuenta		1	18
<b>TOTAL DE OPERACIONES EN EL SEGUNDO TRIMESTRE: 5</b>			2	3	19

PERIODO DEL 01/07/2011 AL 30/09/2011					
N°	OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DEL RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN
			A favor de la Empresa	A favor del Cliente	(en días calendarios)
1	97 -Créditos a pequeñas empresas y microempresas	03-Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y Tributos.		2	23
2	97 -Créditos a pequeñas empresas y microempresas	08 – Cancelación de cuenta.		1	18
3	97 -Créditos a pequeñas empresas y microempresas	22 - Reporte indebido en la Central de Riesgos.		3	24
4	97 -Créditos a pequeñas empresas y microempresas	39 - Inadecuada atención al usuario.		1	8
5	97 -Créditos a pequeñas empresas y microempresas	20 – Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas.	1		30
<b>TOTAL DE OPERACIONES EN EL TERCER TRIMESTRE: 8</b>			1	7	21