

## INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS POR LOS USUARIOS

Periodo correspondiente al segundo trimestre 2011  
del 01/04/2011 al 30/06/2011

Nº	Operación, Servicio o Producto	Motivo del Reclamo	Reclamos Absueltos		Tiempo Promedio de Absolución (en días hábiles)
			A Favor de la Empresa	A Favor del Usuario	
1	Crédito Hipotecario	Modificación en las tasas de intereses, comisiones u otras condiciones pactadas.	0	0	0
2	Crédito Hipotecario	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.	0	0	0
3	Crédito Hipotecario	Cobro de intereses, comisiones, porte, tarifa, seguros y otros cargos.	0	0	0
4	Crédito Hipotecario	Mala atención al Usuario	0	0	0
5	Crédito Hipotecario	Incumplimiento de cláusulas del contrato, pólizas, condiciones, acuerdos.	0	0	0
6	Credito Comercial / Hipotecario	Incumplimiento de entrega en el plazo pactado por parte de la constructora al cliente del inmueble	0	0	0
7	Crédito Hipotecario Mi Vivienda	Otros	0	0	0