

**INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS POR LOS USUARIOS**

Periodo 01/07/2012 al 30/09/2012

| N°    | 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     | Crédito Comercial/ Hipotecario | Incumplimiento de entrega en el plazo pactado por parte de la constructora al cliente del inmueble | 0                     | 0                   | 0   |
| 7     | Crédito Hipotecario Mivivienda | Otro   | 0                     | 0                   | 0   |
| TOTAL |                                |  | 0                     | 0                   | 0   |