

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS POR LOS USUARIOS

Periodo 01/07/2013 al 30/09/2013

| 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 |