



PROFINANZAS

Caja de Ahorro y Crédito

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: Del 01/07/2010 al 30/09/2010

| N° | OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO | MOTIVO DEL RECLAMO | RECLAMOS ABSUELTOS | | TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN |
|---|-------------------------------------|---|-----------------------|---------------------|-------------------------------|
| | | | A FAVOR DE LA EMPRESA | A FAVOR DEL USUARIO | |
| 1 | Créditos Comerciales y microempresa | Reporte indebido en la Central de Riesgos | 2 | 2 | 10 |
| | | Modificación de las tasas de interes, comisiones y otras condiciones pactadas | | 1 | 1 |
| | | Cobros indebidos | 1 | | 2 |
| | | Transacciones no procesadas / Mal realiza. | | 1 | 1 |
| TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE | | | 7 | | |
| TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES | | | 221,325 | | |