



**INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS**  
 Periodo del 01/04/2015 al 30/06/2015

N°	Operación, Producto o Servicio	Motivo del Reclamo	Reclamos Absueltos		Tiempo promedio de absolución (en días calendario)
			A favor de la Empresa	A favor del Usuario	
1	003 Cuenta a Plazo	Inadecuada atención al usuario- Problemas en la calidad del servicio		1	7
2	009 Crédito de Consumo	Reporte indebido en la central de Riesgos	2	1	11
3	029 Servicios Varios	Inadecuada atención al usuario- Problemas en la calidad del servicio		1	19
4	097 Créditos a Pequeñas Empresas y Microempresas	Reporte indebido en la central de Riesgos		2	8
		Inadecuada atención al usuario- Problemas en la calidad del servicio	1	2	4
<b>TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE</b>			<b>10</b>		
<b>TOTAL N° DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE</b>			<b>11</b>		
<b>TOTAL N° DE OPERACIONES</b>			<b>173,062</b>		

"La empresa tiene la obligación de difundir información de conformidad con la Ley 28587 y sus modificatorias, así como el Reglamento de Transparencia de Información y disposiciones aplicables a la contratación con usuarios del Sistema Financiero, aprobado mediante Resolución SBS N° 8181-2012"