



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 |
| TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE | | | 10 | | |
| TOTAL N° DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE | | | 11 | | |
| TOTAL N° DE OPERACIONES | | | 173,062 | | |

"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"