



**INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS**  
**Periodo del 01/10/2015 al 31/12/2015**

| 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   | 03 Cuenta a Plazo  | Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda) | 1                     | 0                   | 19   |
| 2   | 09 Credito de Consumo  | Reporte Indevido en la Central de Riesgos   | 1                     | 1                   | 24   |
|   |  | Inadecuada atención al Usuario - Problemas en la Calidad del Servicio   | 1                     | 0                   | 13   |
| 3   | 13 Remesas   | Inadecuada atención al Usuario - Problemas en la Calidad del Servicio   | 2                     | 0                   | 24   |
| 4   | 96 Atención al público (No relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa) | Inadecuada atención al Usuario - Problemas en la Calidad del Servicio   | 0                     | 1                   | 19   |
| 5   | 97 Créditos a pequeñas empresas y microempresas  | Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda) | 0                     | 1                   | 11   |
|   |  | Reporte Indevido en la Central de Riesgos   | 1                     | 1                   | 8  |
|   |  | Inadecuada atención al Usuario - Problemas en la Calidad del Servicio   | 1                     | 0                   | 8  |
| <b>TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE</b>    |  |   | <b>11</b>             |                     |  |
| <b>TOTAL N° DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE</b> |  |   | <b>12</b>             |                     |  |
| <b>TOTAL N° DE OPERACIONES</b>                        |  |   | <b>178,593</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"