



RESUMEN DE RECLAMOS
 Periodo del 01/01/2016 al 31/03/2016

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	09 Crédito de Consumo	Reporte Indevido en la Central de Riesgos	0	2	20
2	97 Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Reporte Indevido en la Central de Riesgos	1	1	14
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	1	0	20
3	102 Cuenta de ahorro destinada al pago de remuneraciones	Inadecuada atención al Usuario - Problemas en la Calidad del Servicio	0	1	29
TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE			6		
TOTAL N° DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			5		
TOTAL N° DE OPERACIONES			164,823		

"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"