



RESUMEN DE RECLAMOS
 Periodo del 01/04/2016 al 30/06/2016

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	Transacciones no procesadas/mal realizadas	0	1	29
		Reporte Indevido en la Central de Riesgos	0	1	6
		Reporte Indevido en la Central de Riesgos	0	1	20
2	97 Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Cobros indebidos de intereses, comisiones , gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	10
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	1	19
TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE			5		
TOTAL N° DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			6		
TOTAL N° DE OPERACIONES			213,639		

"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"