



RESUMEN DE RECLAMOS
 Periodo del 01/07/2016 al 30/09/2016

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	sCobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	7
2	97 Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	10
3	999 Otras operaciones, servicios y/o productos	Entrega de billetes falsos	1	0	13
4	1 Cuenta de ahorro	Otros motivos	1	0	19
TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE			5		
TOTAL N° DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			4		
TOTAL N° DE OPERACIONES			165,263		

"La empresa tiene la obligación de difundir información de conformidad con la Ley N° 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"