



INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
Periodo del 01/10/2018 al 31/12/2018

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	01 CUENTA DE AHORRO (NO INCLUYE EL CODIGO 102)	FALTANTE EN COBRO DE ORDEN DE PAGO	0	1	1
2	03 CUENTA A PLAZO	CAMBIO DE TASA A LA RENOVACIÓN DE CUENTA A PLAZO FIJO	1	0	2
3	09 CREDITO DE CONSUMO	TIEMPO DE ESPERA EN ATENDER EMPEÑO DE JOYAS	1	0	3
		COBRO DE DUPLICADO DE CONTRATO DE CRÉDITO PIGNORATICIO	1		
4	97 CREDITOS A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, POLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	1	0	1
TOTAL N° DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE			5		
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN DEL TOTAL DE RECLAMOS			2		
TOTAL N° DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			5		
TOTAL N° DE OPERACIONES			172628		

La empresa tiene la obligación de difundir información de conformidad con la Ley 28587 y sus modificatorias, así como el Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero.