



INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
Periodo del 01/01/2019 al 31/03/2019

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 CREDITO DE CONSUMO	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGUN CORRESPONDA)	1	0	4
		PERSONA DIFERENTE AL TITULAR DEL CRÉDITO HACE RECLAMO HACIÉNDOSE PASAR POR EL TITULAR POR EXCESO DE COBRO DE INTERESES	1	0	4
		DEVOLUCIÓN DE JOYA EN EL MISMO DÍA DE HABER REALIZADO LA CANCELACIÓN TOTAL.	1	0	
		SOLICITA DEVOLUCIÓN DE JOYA: ARO DE 18 QUILATES	0	1	
2	29 SERVICIOS VARIOS (CAMBIOS, COBRANZAS, PAGO JUDICIALES, PAGO DE PLANILLAS, ENTRE OTROS SIMILARES) DISTINTO A LOS SEÑALADOS EN LOS CODIGOS 27 Y 28.	QUEJA POR COBRO INDEBIDO EN SU DOMICILIO	1	0	3
3	97 CREDITOS A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	CLIENTE INDICA QUE SE LE NEGADO UN CRÉDITO PERSONAL	1	0	3
TOTAL N° DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE			6		
TOTAL N° DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			6		
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN DEL TOTAL DE RECLAMOS			4		
TOTAL N° DE OPERACIONES			179947		
<p>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.</p>					