



**INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS**  
**Periodo del 01/04/2019 al 30/06/2019**

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	01 CUENTA DE AHORRO (NO INCLUYE EL CODIGO 102)	COBRO DE COMISIÓN MANTENIMIENTO DE CUENTA	0	1	5
2	08 CREDITO CORPORATIVO, A GRANDES EMPRESAS Y A MEDIANAS EMPRESAS	COBRANZA INADECUADA, USUARIO NO SE IDENTIFICÓ	1	0	6
3	97 CREDITOS A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	SOLICITA RENOVACIÓN DE CRÉDITO	1	0	4
		COBRANZA INADECUADA, USUARIO SE IDENTIFICÓ	0	1	
TOTAL N° DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE			4		
TOTAL N° DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			4		
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN DEL TOTAL DE RECLAMOS			5		
TOTAL N° DE OPERACIONES			189879		
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.					