



INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
Periodo del 01/07/2019 al 30/09/2019

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)	ENTREGA DE BILLETES FALSOS	1	0	3
2	09 CREDITO DE CONSUMO	FALTA DE ATENCIÓN EN PRENDARIO	0	1	3
2		DISCONFORMIDAD CON PLAZO DE RENOVACIÓN	1	0	
TOTAL N° DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE			3		
TOTAL N° DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			3		
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN DEL TOTAL DE RECLAMOS			3		
TOTAL N° DE OPERACIONES			173870		
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.					