



**INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS**  
**Periodo del 01/10/2019 al 31/12/2019**

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	POR SUPUESTO CAMBIO EN JOYA DE MAYOR A MENOR KILATAJE	1	0	4
2	96 ATENCIÓN AL PÚBLICO (NO RELACIONADO A LAS OPERACIONES O PRODUCTOS OFRECIDOS POR LA EMPRESA)	POR ATENDER SIN TENER EN CUENTA EL SISTEMA DE COLAS	0	1	6
3	97 CREDITOS A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	POR OFRECIMIENTO DE PAGO -EN NOTIFICACIÓN DE CAMPAÑA-, DE UN MONTO DIFERENTE AL QUE FIGURABA EN EL SISTEMA.	0	1	10
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			7		
TOTAL N° DE OPERACIONES			180236		
<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>					