



INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
 Periodo del 01/01/2020 al 31/03/2020

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	PROBLEMAS RELACIONADOS CON EL PAGO ANTICIPADO DEL CREDITO	1	0	4
		DEMORA EN LA RECTIFICACION DE LA INFORMACION REPORTADA EN LA CENTRAL DE RIESGOS	0	1	14
2	09 CRÉDITO CONSUMO	INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0	1	5
3	09 CREDITO DE CONSUMO	INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0	1	3
4	13 REMESAS	NEGATIVA DE ATENCION POR DNI CADUCO, DATO REQUERIDO PARA RETIRO DE REMESA	1	0	12
5	97 CREDITOS A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1	0	1
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			7		
TOTAL N° DE OPERACIONES			170172		
<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>					