



**INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS**  
**Periodo del 01/07/2020 al 30/09/2020**

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	08 CREDITO CORPORATIVO, A GRANDES EMPRESAS Y A MEDIANAS EMPRESAS	PROBLEMAS RELACIONADOS AL PAGO POR DEFECTO O EXCESO ¿SPP	1	0	5
		OTROS MOTIVOS (DISCONFORMIDAD POR NO ENTREGA DE CONSTANCIA DE NO ADEUDO)	1	0	2
2	09 CREDITO DE CONSUMO	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	1	0	1
		OTROS MOTIVOS (INCOMODIDAD POR NO APLICACIÓN DE CAMPAÑA EN SU SEGUNDO CRÉDITO)	1	0	16
		OTROS MOTIVOS (DISCONFORMIDAD POR REPROGRAMACIÓN EFECTUADA)	0	1	2
3	13 REMESAS	OTROS MOTIVOS (INCOMODIDAD PORQUE VIGILANCIA TOMÓ COMPROBANTE DE OPERACIONES PARA IMPEDIR TOMA DE FOTOS DENTRO DE AGENCIA)	0	1	5
4	97 CREDITOS A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	0	1	1
		PROBLEMAS RELACIONADOS A GARANTIAS (ENTRE OTROS: VALUACION, TASACION Y EJECUCION)	1	0	2
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0	1	9
		OTROS MOTIVOS (SOLICITA SEGUNDA REPROGRAMACIÓN CON SUMA DE INTERESES)	0	1	1
TOTAL N° DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE			10		
TOTAL N° DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			10		
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN DEL TOTAL DE RECLAMOS			4		
TOTAL N° DE OPERACIONES			140106		
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.					