



**INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS**  
**Periodo del 01/10/2020 al 31/12/2020**

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	04 CUENTA CTS	OPERACIONES NO RECONOCIDAS (CONSUMOS, DISPOSICIONES, RETIROS, CARGOS, ABONOS Y SOBREGIROS, SEGÚN CORRESPONDA)	0	1	17
2	09 CREDITO DE CONSUMO	PROBLEMAS RELACIONADOS A GARANTIAS (ENTRE OTROS: VALUACION, TASACION Y EJECUCION)	1	0	2
		DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	1	0	1
		VARIACIÓN EN MONTO COBRADO RESPECTO DEL BRINDADO VÍA MÓVIL	1	0	2
		COBRO DE SALDO DEUDOR POSTERIOR A LA ADJUDICACIÓN DE SU JOYA	1		
3	13 REMESAS	NO ATENCIÓN CON C4 RENIEC CON FECHA CADUCA (NO VIGENTE)	0	1	5
4	97 CREDITOS A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	MODIFICACIONES CONTRACTUALES DEL CRÉDITO - INSATISFACCIÓN SOBRE NUEVAS CONDICIONES APLICADAS	1	0	9
		NEGATIVA DE BRINDAR INFORMACIÓN A USUARIO NO TITULAR DE CRÉDITO	1	0	4
		APLICACIÓN DE SEGUROS DE DESGRAVAMEN Y SEPELIO	1	0	
TOTAL N° DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE			9		
TOTAL N° DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			9		
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION DEL TOTAL DE RECLAMOS			5		
TOTAL N° DE OPERACIONES			153198		
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.					