



**INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS**  
**Periodo del 01/10/2023 al 31/12/2023**

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	8
		REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	1	0	9
2	13 REMESAS	INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1	0	3
3	97 CREDITOS A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	0	1	12
TOTAL N° DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE			4		
TOTAL N° DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			4		
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN DEL TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS			8		
TOTAL N° DE OPERACIONES			160344		

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.