



INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
 Periodo del 01/01/2017 al 31/03/2017

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	97 CREDITOS A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGUN CORRESPONDA)	1	0	9
		REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	1	0	8
		OTROS MOTIVOS (DETALLAR EN REPORTE DE RECLAMO N° RR3)	1	1	8
2	999 OTRAS OPERACIONES, SERVICIOS Y/O PRODUCTOS (DETALLAR EN REPORTE DE RECLAMO N° RR3)	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGUN CORRESPONDA)	0	1	19
		OTROS MOTIVOS (DETALLAR EN REPORTE DE RECLAMO N° RR3)	1	0	16
TOTAL N° DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE			6		
TOTAL N° DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			6		
TOTAL N° DE OPERACIONES			158542		

La empresa tiene la obligación de difundir información de conformidad con la Ley 28587 y sus modificatorias, así como el Reglamento de Transparencia de Información y disposiciones aplicables a la contratación con usuarios del Sist. Financiero, aprobado mediante Resolución SBS N° 8181-2012