



INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
Periodo del 01/04/2017 al 30/06/2017

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	01 CUENTA DE AHORRO (NO INCLUYE EL CODIGO 102)	ENTREGA DE BILLETES FALSOS	1	0	8
2	09 CREDITO DE CONSUMO	OTROS MOTIVOS (DETALLAR EN REPORTE DE RECLAMO N° RR3)	1	0	23
3	999 OTRAS OPERACIONES, SERVICIOS Y/O PRODUCTOS (DETALLAR EN REPORTE DE RECLAMO N° RR3)	INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1	0	14
TOTAL N° DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE			3		
TOTAL N° DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			3		
TOTAL N° DE OPERACIONES			152807		

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