



**INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS**  
**Periodo del 01/07/2017 al 30/09/2017**

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	03 CUENTA A PLAZO	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGUN CORRESPONDA)	1	0	6
2	04 CUENTA CTS	OPERACIONES NO RECONOCIDAS (CONSUMOS, DISPOSICIONES, RETIROS, CARGOS, ABONOS Y SOBREGIROS, SEGUN CORRESPONDA)	0	1	2
3	97 CREDITOS A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	1	0	15
4	999 OTRAS OPERACIONES, SERVICIOS Y/O PRODUCTOS (DETALLAR EN REPORTE DE RECLAMO N° RR3)	INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0	1	15
TOTAL N° DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE			4		
TOTAL N° DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			4		
TOTAL N° DE OPERACIONES			147019		

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