



INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
 Periodo del 01/10/2017 al 31/12/2017

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	2
2	04 CUENTA CTS	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	1	0	1
3	08 CREDITO CORPORATIVO, A GRANDES EMPRESAS Y A MEDIANAS EMPRESAS	OTROS MOTIVOS (DETALLAR EN REPORTE DE RECLAMO N° RR3)	1	0	7
4	09 CREDITO DE CONSUMO	INCUMPLIMIENTO DE CLAUSULAS DE LOS CONTRATOS, POLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	0	1	3
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	1	0	2
5	97 CREDITOS A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	0	1	3
TOTAL N° DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE			6		
TOTAL N° DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			6		
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN DEL TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS			3		
TOTAL N° DE OPERACIONES			150639		

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