



**INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
PERIODO: DEL 01/ENERO/2009 AL 31/MARZO/2009**

Nº	Operación, Servicio o Producto	Motivo de Reclamo	Reclamos Absueltos		Tiempo promedio de absolución (en días calendario)
			A favor de la empresa	A favor del usuario	
1	Créditos comerciales y microempresa (con excepción de las modalidades de créditos señaladas específicamente en el Anexo N° 1 de la Circular SBS G-110-2003).	Inadecuada o Insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.	1		7
2	Créditos de Consumo (con excepción de las modalidades de créditos señaladas específicamente en el Anexo N° 1 de la Circular SBS G-110-2003).	cancelación de cuenta.		1	7
TOTAL			1	1	

La empresa tiene la obligación de difundir información de conformidad con la Ley N° 28587 y el Reglamento de Transparencia de Información y Disposiciones Aplicables a la Contratación con Usuarios del Sistema Financiero, aprobado mediante Resolución SBS N° 1765-2005 y sus modificatorias.