

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: Del 01-Abril-2009 al 30-Junio-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 | Depósito de Ahorros. | Operaciones en cuenta no realizadas (retiros y depósitos). | | 1 | 47 |
| 2 | Créditos de Consumo (con excepción de las modalidades de créditos señalados específicamente en el Anexo N° 01 de la Circular G-110-2003). | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios. | | 1 | 7 |
| | | Cancelación de cuenta. | | 1 | 6 |
| | | Otros Motivos. | 4 | | 58 |
| TOTAL | | | 4 | 3 | 42 |

La empresa tiene la obligación de difundir la presente 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.