



INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo : Del 01/07/16 al 30/09/16

| N° | Operación, Servicio o Producto ₁ | Motivo del Reclamo ₂ | Reclamos Absueltos ₃ | | Reclamos en Tramite | Tiempo promedio de absolución ₄ (en días calendarios) |
|---|---|---------------------------------|---------------------------------|---------------------|---------------------|---|
| | | | A favor de la Empresa | A favor del Usuario | | |
| 1 | 03 | 29 | 1 | - | - | 12 |
| 2 | 03 | 999 | 1 | - | - | 15 |
| 3 | 09 | 106 | 1 | - | - | 16 |
| 4 | 97 | 39 | 1 | - | - | 26 |
| 5 | 97 | 39 | 1 | - | - | 24 |
| TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE ₅ | | | 5 | | | |
| TOTAL NUMERO DE OPERACIONES | | | 31,772 | | | |

Denominación Código SBS:

Código SBS 03: Cuenta Plazo.

Motivo SBS 29: Entrega Billetes Falsos.

Denominación Código SBS:

Código SBS 03: Cuenta Plazo.

Motivo SBS 999: Otros Motivos

Denominación Código SBS:

Código SBS 09: Crédito Consumo.

Motivo SBS 106: Problemas Relacionados con el Pago Anticipado del Crédito.

Denominación Código SBS:

Código SBS 97: Créditos a pequeñas y microempresas.

Motivo SBS 39: Inadecuada Atención al Usuario – Problemas en la Calidad del Servicio.

Denominación Código SBS:

Código SBS 97: Créditos a pequeñas y microempresas.

Motivo SBS 39: Inadecuada Atención al Usuario – Problemas en la Calidad del Servicio.

En el trimestre materia del informe se ha atendido 05 reclamos.