



INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo : Del 01/04/2018 al 30/06/2018

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	97	999		1		9
2	01	39		1		21
3	97	01	1			16
4	01	999	1			26
5	03	04		1		6
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE ₅					5	
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES					42016	

Denominación Código SBS:

Código SBS 97: Créditos a pequeñas empresas y microempresas.

Motivo SBS 999: Otras operaciones, servicios y/o productos. (Detallados Reporte RR3).

Denominación Código SBS:

Código SBS 01: Cuenta de ahorros.

Motivo SBS 39: Inadecuada atención al usuario – Problemas en la calidad del servicio.

Denominación Código SBS:

Código SBS 97: Créditos a pequeñas empresas y microempresas.

Motivo SBS 01: Incumplimiento de clausulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos.

Denominación Código SBS:

Código SBS 01: Cuenta de ahorro.

Motivo SBS 999: Otras operaciones, servicios y/o productos. (Detallados Reporte RR3).

Denominación Código SBS:

Código SBS 03: Cuenta a plazo fijo.

Motivo SBS 04: Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones u otras condiciones pactadas.

En el trimestre materia del informe se ha atendido 5 reclamos. No registrando reclamo en trámite de atención.