



**INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS**  
 Periodo : Del 01/01/16 al 31/03/16

N°	Operación, Servicio o Producto <sub>1</sub>	Motivo del Reclamo <sub>2</sub>	Reclamos Absueltos <sub>3</sub>		Reclamos en Tramite	Tiempo promedio de absolución <sub>4</sub> (en días calendarios)
			A favor de la Empresa	A favor del Usuario		
1	09	999	1	-	-	15
2	97	06	1	-	-	29
<b>TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE <sub>5</sub></b>			2			
<b>TOTAL NUMERO DE OPERACIONES</b>			40,171			

**Denominación Código SBS:**

Código SBS 09: Crédito consumo

Motivo SBS 999: Otras operaciones, servicios y/o productos

**Denominación Código SBS:**

Código SBS 97: Crédito a pequeñas empresas y micro empresas

Motivo SBS 06: Transacciones no procesadas/Transacciones mal procesadas

En el trimestre materia del informe se han atendido 02 reclamos.