



**INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS**

Periodo : Del 01/01/17 al 31/03/17

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	03	18		1		17
2	28	999	1			30
3	97	06	1			30
4	97	999	1			26
<b>TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE <sub>5</sub></b>			4			
<b>TOTAL NUMERO DE OPERACIONES</b>			45,955			

**Denominación Código SBS:**

Código SBS 03: Cuentas a Plazo Fijo.

Motivo SBS 18: Operaciones no reconocidas.

**Denominación Código SBS:**

Código SBS 28: Pago de Servicios.

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

**Denominación Código SBS:**

Código SBS 97: Créditos a Pequeñas Empresas y Microempresas.

Motivo SBS 06: Transacciones no Procesadas/Mal Realizadas.

**Denominación Código SBS:**

Código SBS 97: Créditos a Pequeñas Empresas y Microempresas.

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

En el trimestre materia del informe se ha atendido 04 reclamos.