

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS  
Periodo : Del 01/01/2019 al 31/03/2019

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	999	999		1		26
2	01	02	1			20
3	09	34		1		27
4	01	39	1			20
5	09	39			1	-
6	97	999			1	-
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE <sub>5</sub>			6			
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES			42192			

**Denominación Código SBS:**

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

Motivo SBS 999: Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamos N° RR3).

**Denominación Código SBS:**

Código SBS 01: Cuenta de ahorro.

Motivo SBS 39: Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios

**Denominación Código SBS:**

Código SBS 09: Créditos de consumo

Motivo SBS 34: Error en los datos del usuario registrado en la empresa

**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 09: Créditos de consumo

Motivo SBS 39: Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios

**Denominación Código SBS:**

Código SBS 97: Créditos a pequeñas y microempresas

Motivo SBS 999: Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamos N° RR3).

En el trimestre materia del informe se ha atendido 4 reclamos. Registrándose 2 reclamos en proceso de atención.