



INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo : Del 01/07/15 al 30/09/15

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	01	39	-	-	1	0
2	04	07	1	-	-	23
3	97	39	-	-	1	0
4	97	999	1		-	28
5	999	18	-		1	0
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE ₅			5			
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES			33,200			

Denominación Código SBS:

Código SBS 01: Cuentas de ahorro

Motivo SBS 39: Inadecuada atención al usuario

Denominación Código SBS:

Código SBS 04: Cuenta CTS

Motivo SBS 07: Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)

Denominación Código SBS:

Código SBS 97: Créditos a pequeñas empresas y microempresas

Motivo SBS 39: Inadecuada Atención al Usuario

Denominación Código SBS:

Código SBS 97: Créditos a pequeñas empresas y microempresas

Motivo SBS 999: Otros motivos

Denominación Código SBS:

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

Motivo SBS 18: Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda).

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