



INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo : Del 01/10/14 al 31/12/14

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	29	1	-	-	24
2	09	22	-	1	-	29
3	96	39	1	-	-	29
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE ₅			3			
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES			36,454			

Denominación Código SBS:

Código SBS 01: Cuentas de ahorro

Denominación Motivos SBS:

Motivo SBS 29: Entrega de billetes falsos

Denominación Código SBS:

Código SBS 09: Crédito de Consumo

Denominación Motivos SBS:

Motivo SBS 22: Reporte Indebido en la Central de Riesgos

Denominación Código SBS:

Código SBS 96: Servicio de Atención al Usuario

Denominación Motivos SBS:

Motivo SBS 39: Inadecuada Atención al Usuario

En el trimestre materia del informe se han atendido 03 reclamos.