



INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo : Del 01/10/15 al 31/12/15

| 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 | - | - | 14 |
| 2 | 04 | 39 | 1 | - | - | 27 |
| 3 | 09 | 999 | - | - | 1 | 0 |
| 4 | 28 | 06 | 1 | - | - | 17 |
| 5 | 96 | 39 | 1 | - | - | 24 |
| 6 | 97 | 39 | 1 | - | - | 25 |
| 7 | 97 | 999 | 1 | - | - | 20 |
| 8 | 999 | 18 | 1 | - | - | 25 |
| TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE ₅ | | | 8 | | | |
| TOTAL NUMERO DE OPERACIONES | | | 35,278 | | | |

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 39: Inadecuada atención al usuario

Denominación Código SBS:

Código SBS 09: Crédito consumo

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

Denominación Código SBS:

Código SBS 28: Pago de servicios

Motivo SBS 06: Transacciones no procesadas/mal realizadas

Denominación Código SBS:

Código SBS 96: Atención al público

Motivo SBS 39: Inadecuada atención al usuario

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: Otras operaciones, servicios y/o productos

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 07 reclamos.