



INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo : Del 01/10/17 al 31/12/17

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	07	02	1			28
2	97	39	1			24
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE ₅					2	
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES					42,255	

Denominación Código SBS:

Código SBS 07: Créditos Hipotecarios para Vivienda.

Motivo SBS 02: Inadecuada o insuficiente información Sobre Operaciones, productos y servicios.

Denominación Código SBS:

Código SBS 97: Créditos a pequeñas empresas y microempresas.

Motivo SBS 39: Inadecuada atención al usuario – Problemas en la calidad del servicio.

En el trimestre materia del presente informe se ha atendido 02 reclamos.