

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
Periodo : Del 01/10/2019 al 31/12/2019

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	999	1			28
2	03	02	1			27
3	03	01		1		29
4	97	106	1			29
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE ₅			4			
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES			23524			

Denominación Código SBS:

Código SBS 97: Créditos a pequeñas empresas y microempresas.

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

Denominación Código SBS:

Código SBS 03: Cuenta a plazo.

Motivo SBS 02: Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.

Denominación Código SBS:

Código SBS 03: Cuenta a plazo.

Motivo SBS 01: Incumplimiento de las cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos.

Denominación Código SBS:

Código SBS 97: Créditos a pequeñas empresas y microempresas.

Motivo SBS 106: Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito.

En el trimestre materia del informe se ha atendido 4 reclamos. No Registrándose reclamos en proceso de atención.