

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

3er. Trimestre - 2016

Nº	Canal	Operación, servicio o producto	Motivo del Reclamo	Ubicación geográfica	Revisión	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de respuesta (días)
						A favor de la empresa	A favor del usuario	
1	3	Crédito de consumo	Resolución de contrato	JUNIN / HUANCAYO	1	0	1	90
1	1	Crédito de consumo	Reporte indebido a la Central de Riesgo	JUNIN / HUANCAYO	1	1		17
1	3	Cuenta de CTS	Modificación indebido de intereses y comisiones	JUNIN / HUANCAYO	1	1		2
1	3	Cuenta de DPF	Incumplimiento de cláusulas de contrato, pólizas.	JUNIN / HUANCAYO	1		1	1
TOTAL						2	2	28
TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS EN EL TRIMESTRE								3
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE								33522