

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

1er. Trimestre - 2017

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	01	Crédito a pequeña y microempresas.	Entrega de billetes	Huancayo	1	1	0	11
2	01	Crédito de consumo	Problemas relacionado con el pago anticipado del crédito	Huancayo	1	0	1	14
TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS EN EL TRIMESTRE								2
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION DEL TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS								13
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE								40472