

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

4to. 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	01	Servicio de Recaudaciones	Entrega de billetes	Huancayo	1	1		13
2	03	Credito de consumo	Publicidad engañosa o información que induce al error	Huancayo	1	1		11
3	01	Cuenta a plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	Huancayo	1		1	5
TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS EN EL TRIMESTRE								3
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION DEL TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS								10
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE								33590