

**INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS**
**4to. Trimestre - 2017**

Nº	Canal	Operación, servicio o producto	Motivo del Reclamo	Ubicación geográfica	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de respuesta (días)
					A favor de la empresa	A favor del usuario	
1	3	9.- Crédito de consumo	2.- Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	Huancayo		1	15
2	3	4.- Cuenta CTS	2.- Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	Huancayo	1	1	7
3	3	9.- Crédito de consumo	8.- Resolución de contrato	Huancayo	1		61
<b>TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS EN EL TRIMESTRE</b>							<b>4</b>
<b>TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION DEL TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS</b>							<b>22</b>
<b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE</b>							<b>53526</b>