

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS							
1er. Trimestre - 2018							
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	3.- Cuenta a Plazo	39.- Inadecuada atención al usuario	Huancayo		1	20
2	1	8.- Crédito Corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	39.- Inadecuada atención al usuario	Huancayo	1		20
3	1	9.- Crédito de consumo	66.- Demora en la atención en los establecimientos de atención al público	Huancayo		1	20
4	3	28.- Pago de Servicios	39.- Inadecuada atención al usuario	Huancayo		1	10
TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS EN EL TRIMESTRE							4
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION DEL TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS							18
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE							47766