

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Segundo 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	Vía internet	3.- Cuenta a Plazo	19.- Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)		1		19
2	Vía internet	4.- Cuenta CTS	04.- Modificación indebida de las tasas de interés, comisiones, u otras condiciones pactadas.		1		6
3	Oficina		39.- Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad de servicio	Huancayo	1		9
4	Vía internet	9.-Crédito consumo	39.- Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad de servicio		1		14
5	Vía internet		39.- Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad de servicio			1	15
TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS EN EL TRIMESTRE							5
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN DEL TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS							13
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE							53542