

## INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

### Tercer 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	Oficina	3.- Cuenta a Plazo	02.- Inadecuada e insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	Huancayo	1		18
2	Oficina	9.-Crédito consumo	02.- Inadecuada e insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	Huancayo	1		19
3	Vía internet	11.-Transferencias de fondos	06.- Transacciones no procesadas / mal realizadas			1	29
4	Oficina	97.-Crédito a pequeñas empresas y microempresas	106.-Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	Huancayo	1		18
<b>TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS EN EL TRIMESTRE</b>							<b>4</b>
<b>TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN DEL TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS</b>							<b>21</b>
<b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE</b>							<b>46525</b>