

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Cuarto 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	4.- Cuenta CTS	02.- Inadecuada e insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios			1	5
2	Oficina	9.-Crédito consumo	03.-Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	Huancayo	1		13
3	Oficina	97.-Crédito a pequeñas empresas y microempresas	06.- Transacciones no procesadas / mal procesadas	Huancayo	1		7
TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS EN EL TRIMESTRE							3
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN DEL TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS							8
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE							61283