

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
Primer Trimestre - 2019

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	9.-Crédito consumo	06.- Transacciones no procesadas / mal procesadas	Huancayo (Junín)		1	24
2	Oficina		20. Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	Huancayo (Junín)	1		21
3	Oficina		33.- Difusión de información sin autorización del usuario.	Huancayo (Junín)	1		10
4	Oficina		106.-Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	Huancayo (Junín)		1	29
5	Oficina	97.-Crédito a pequeñas empresas y microempresas	07.-Retenciones Indebidas	Huancayo (Junín)	1		13
6	Oficina		20. Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	Huancayo (Junín)	1		20
7	Oficina		106.-Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	Huancayo (Junín)	1		15
TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS EN EL TRIMESTRE							7
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN DEL TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS							19
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE							53468