



INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS (1)

Empresa: EDPYME GMG SERVICIOS PERÚ S.A.

Código: (2) 174

Del: 01/ Enero/ 2018 al: 31 Marzo 2018

Table with columns: CANAL, OPERACION SERVICIO/ PRODUCTO, MOTIVO RECLAMO, UBICACION GEOGRAFICA, REVISION, RECLAMOS EN TRAMITE POR PLAZOS, RECLAMOS ABSUELTOS POR PLAZOS, TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION. Includes sub-headers for 'Dentro del Plazo' and 'Fuera del Plazo' for both categories.

Gerente General

Funcionario Responsable del Área

1) En el presente reporte se muestran todos los reclamos recibidos durante el trimestre objeto de reporte, con excepción de aquellos aplicados a sistema privado de pensiones, así como la situación actual de los reclamos reportados 'en trámite' en el trimestre anterior a ser reportados. En caso la atención y resolución de un reclamo se realice en la fracción de un (1) día, se considerará como plazo de atención un (1) día.
2) Consignar el código de empresa asignado por la SBS.
3) Consignar el código según la Tabla de Canales adjunta (Anexo N° 1)
4) Indicar el código que corresponda según la Tabla de Códigos de Operaciones, Servicios o Productos adjunta (Anexo N° 2). Los reclamos deberán presentarse en orden ascendente conforme aparecen en la referida tabla.
5) Consignar según la Tabla de Motivos de Reclamos adjunta (Anexo N° 3). Los motivos de reclamos deberán agruparse según el código de operación, servicio o producto consignado en la columna anterior y en orden ascendente conforme al Anexo N° 3.
6) Indicar el código que corresponda según el Código de Ubicaciones Geográficas proporcionado por el Incei de acuerdo a donde se presentó el reclamo. Las zonas geográficas deben agruparse de forma ascendente de acuerdo con el código de operación, servicio o producto y del motivo del reclamo. Si nivel de precisión es departamento o provincia. Por ejemplo, si se desea indicar el departamento y provincia de Lima, se debe señalar el código 1501. Para los reclamos presentados desde el extranjero, registrar el código 9999. Si el reclamo se presenta a través de los canales con código 03, 04, 05 del Anexo N° 1, en tanto no sea posible.
7) Indicar "1" para reportar las estadísticas de los reclamos presentados por primera vez y "2" para reportar las estadísticas correspondientes a las reconsideraciones, manteniendo el código y motivo respectivo.
8) Indicar el número de reclamos en trámite procesando el plazo transcurrido desde su presentación. Para tal efecto, los plazos se contarán desde la recepción del reclamo por la empresa hasta el último día del trimestre objeto del reporte.
9) Se considera reclamo asentado aquel en el que la empresa no remite al usuario su posición final, indicar el número de reclamos asentados de acuerdo a los plazos que no fueron su conclusión, desagregado entre aquellos resueltos a favor de la empresa o a favor del usuario, el cálculo del plazo se deberá realizar desde la recepción del reclamo por la empresa (F1) hasta la recepción por el usuario de la respuesta definitiva (FF). Para el cálculo de la duración considerar FF - F1 y cuando F1 = FF considerar un (1) día, ya que no se admite cero (0) días.
10) El tiempo promedio de absolución de los reclamos se obtiene dividiendo la sumatoria de días tomados en absolver un determinado conjunto de reclamos correspondientes al mismo código de operación, servicio o producto y al mismo motivo de reclamo, entre el número de reclamos que originó dicha sumatoria.
11) Es igual a la suma de reclamos en trámite más los absueltos menos los reclamos en trámite del trimestre anterior.
12) Corresponde a la sumatoria del tiempo de absolución de cada reclamo resuelto en el período y dividido entre el número total de reclamos absueltos durante el mismo período.
13) Corresponde a las operaciones monetarias del trimestre para el sistema financiero y para el sistema de seguros son la suma de todas las pólizas contratadas en el trimestre y de las solicitudes de cobertura presentadas en dicho trimestre (aceptadas o rechazadas).