



INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS (1)

Empresa: EDPYME GMG SERVICIOS PERÚ S.A.

Código: (2) 174

Del: 01/ Julio/ 2018 al: 30/ Setiembre/ 2018

Table with columns: CANAL, OPERACIÓN/SERVICIO/PRODUCTO, MOTIVO RECLAMO, UBICACIÓN GEOGRÁFICA, REVISIÓN, RECLAMOS EN TRÁMITE POR PLAZOS, RECLAMOS ABSUELTOS POR PLAZOS, and TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN. Includes a summary row at the bottom.

Gerente General

Funcionario Responsable del Área

- 1) En el presente reporte se incluirán todos los reclamos recibidos durante el trimestre objeto de reporte...
2) Consignar el código de empresa asignado por la SBS.
3) Consignar el código según la Tabla de Canales adjunta...
4) Indicar el código que corresponda según la Tabla de Códigos de Operaciones, Servicios o Productos adjunta...
5) Consignar según la Tabla de Motivos de Reclamos adjunta...
6) Indicar el código que corresponda según el Código de Ubicación Geográfica...
7) Nivel de resolución de reclamos...
8) Indicar el número de reclamos en trámite...
9) Se considera reclamo ausente aquel en el cual la empresa no remite al usuario su posición final...
10) El número de reclamos en trámite más los ausentes menos los reclamos en trámite del trimestre anterior.
11) Es igual a la sumatoria del tiempo de absolución de cada reclamo resuelto en el periodo y dividido entre el número total de reclamos absueltos durante el mismo periodo.
12) Corresponde a la sumatoria de las operaciones monetarias del trimestre para el sistema financiero y para el sistema de seguros...
13) Corresponde a las operaciones monetarias del trimestre para el sistema financiero y para el sistema de seguros...