



INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS (1)

Reporte de Reclamo N° RR1

Empresa: EDPYME GMG SERVICIOS PERÚ S.A.

Código: 174

Del: 01/ Octubre/ 2018 al: 31/ Diciembre/ 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 a detailed data grid and summary rows 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, con excepción de aquellos aplicables al sistema privado de pensiones, así como la situación actual de los reclamos reportados "en trámite" en el trimestre anterior al del reporte. En caso la atención y resolución de un reclamo se realice en la fracción de un (1) día, se computará 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° I)

4) Indicar el código que corresponda según la Tabla de Códigos de Operaciones, Servicios o Productos adjunta (Anexo N° II). 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° III). 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° II.

6) Indicar el código que corresponda según el Código de Ubicación geográfica proporcionado por el INEI de acuerdo a como 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. En caso de no estar en el listado, se debe utilizar el código 1501. Para los reclamos no controlados desde el sistema, registrar el código 1600. Si el reclamo se resuelve a través de los canales con código 03, 04, 05 del Anexo 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 precisando 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 considerará reclamo resuelto aquel en el cual la empresa ha remitido al usuario su posición final. Iniciar el número de reclamos resueltos de acuerdo a los plazos que ha tomado su conclusión, desagregados entre aquellos resueltos a favor de la empresa o a favor del usuario. En caso de plazo se deberá indicar desde qué día se inició el proceso de resolución hasta la fecha de la presentación final del reclamo. En caso de no haberse concluido el proceso de resolución, se deberá indicar el número de reclamos que se encuentran en trámite, entre el número de reclamos que originan dicha sumatoria.

10) Es igual a la suma de reclamos en trámite más los absolutos 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 absolutos durante el mismo periodo.

12) 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).

[Empty box]